EL ROL DEL OMBUDSMAN EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Sistematización de Prácticas Institucionales de:
Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal



























EL ROL DEL OMBUDSMAN EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Sistematización de Prácticas Institucionales de:
Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal

Publicación: "EL ROL DEL OMBUDSMAN EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL" Sistematización de Prácticas Institucionales de: Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal

La elaboración de este documento ha sido posible gracias a:

- La Federacion Iberoamericana del Ombudsman (FIO)
- La Cooperación Alemana al Desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, a través del Proyecto de Fortalecimiento de los miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman – PROFIO

Contribuciones: Grupo Temático FIO sobre Conflictos Sociales (2017)

- Defensoria del Pueblo de Bolivia
- Defensoria del Pueblo de Colombia
- Defensoria del Pueblo de Ecuador (*)
- Defensoria del Pueblo de Peru
- Procuraduria Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil
- Procuraduria de los Derechos de Derechos Humanos de Guatemala
- Procuradora para la defensa de derechos humanos de El Salvador
- Proveedor de justicia de Portugal

(*) La informacion contenida en este documento, fue proporcionada durante la gestion del Defensor del Pueblo de Ecuador - Ramiro Rivadeneira Silva.

Contribuciones del Instituto Latinoamericano del Ombudsman - Defensorias del Pueblo (ILO): Alejandro Nató

Coordinación general de contenidos
Defensoria del Pueblo de Bolivia

Responsable de la contribución de la Cooperación Alemana

- Julia Unger, Directora Proyecto de Fortalecimiento de los miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman – PROFIO
- Cecilia Bernuy, Asesora Principal del Proyecto de Fortalecimiento de los miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman – PROFIO

Edición y corrección de estilo
David A. Abanto Aragón

Diseño y diagramación:
Neva Studio SAC
Calle Tomas Ramsey 762, Magdalena del Mar, Lima, Perú

En la mayoría de este documento se ha procurado evitar el lenguaje sexista
En general no se han utilizado recursos como "@" o "a/as" para no dificultar la lectura.

Primera edición: noviembre, 2018

Contenido

Presentación Presidencia FIO

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), constituida por defensores del pueblo, procuradores, proveedores, raonadores (razonadores), comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos a nivel nacional, regional, autonómico o provincial, ha propiciado permanentemente la generación de espacios para el intercambio de experiencias con las organizaciones de defensa, promoción y protección de los derechos humanos, así como con aquellas que defienden el Estado de derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos. De esta manera, se han logrado importantes intercambios de aprendizaje entre los países y, con ello, el fortalecimiento de la organización.

La FIO, a través de su grupo de temático sobre conflictos sociales aliado en esfuerzos con el Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman - Proyecto de la Cooperación Alemana para el Desarrollo, han realizado un estudio sobre el rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en situaciones de conflictividad social con el objetivo de identificar los modelos de gestión, la normativa y la institucionalidad de cada país miembro.

En este marco, tenemos el agrado de presentar el estudio comparativo sobre el rol del Ombudsman en los conflictos sociales que recoge la experiencia de ocho oficinas nacionales en Iberoamérica, estas son las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, la PFDC de Brasil, la PDH de Guatemala, la PDDH de El Salvador y la Oficina del Proveedor de Justicia de Portugal. Con este documento se busca fortalecer la cooperación entre las instituciones miembros de FIO que abordan esta temática y contribuir con la labor de los Ombudsman en materia de conflictos sociales.

Por todo ello, expreso mi agradecimiento a las instituciones de Ombudsman en Iberoamérica y a la cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH quien, a través del Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, han contribuido a este proceso de construcción colectiva, de intercambio fructífero y de aprendizaje constante.

Iris Miriam Ruiz Class

Presidenta de la Federación Iberoamericana de Ombudsman
Procuradora del ciudadano de Puerto Rico

Presentación Grupo Temático de la FIO

Un ‘conflicto’ es un fenómeno consustancial a la vida social. Presente históricamente en todas las culturas, es producto de divergencias entre personas o grupos sociales que poseen diferentes intereses o valores (Silva García, 1996). Este proceso de interacción contenciosa entre actores, colectivos e instituciones pretende, para una de las partes, la búsqueda de cambio o la defensa de una situación existente (PNUD-UNIR, 2011). Dicha conflictividad tiene un riesgo: puede acarrear una escalada de violencia que afecte los derechos fundamentales de las personas y los colectivos involucrados, por lo que es importante orientar su gestión a brindar políticas públicas concretas para su prevención y/o solución.

En este marco, el 2016 se realizó un taller regional para intercambiar buenas prácticas sobre intervenciones defensoriales en conflictos sociales que contó con la participación de los representantes de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Brasil, Ecuador, Argentina, Guatemala, El Salvador y Portugal. Además, se conformó un grupo temático sobre conflictos sociales que promueve la investigación, el intercambio y la reflexión en torno a las buenas prácticas de intervención. Como resultado de este trabajo, se elaboró, en primer lugar, un documento sobre la metodología para la intervención en conflictos sociales de las Defensorías del Pueblo integrantes de la FIO y para la identificación de prácticas institucionales de las oficinas de Ombudsman respecto a la conflictividad social.

Por otro lado, con el objetivo de identificar los enfoques institucionales, modelos y prácticas de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales, también se produjo un estudio comparativo sobre el rol del Ombudsman en los conflictos sociales.

Estamos seguros de que estos trabajos no solo recogen la valiosa experiencia institucional de las oficinas de Ombudsman de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal, sino que también han ayudado a consolidar el grupo temático FIO sobre conflictos sociales, contribuyendo a fortalecer sus lazos y a colaborar en la construcción de procesos regionales en Iberoamérica.

Este trabajo ha sido posible gracias a la contribución de los técnicos y funcionarios de las instituciones miembros, al respaldo de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y al apoyo comprometido de la cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la GIZ quien a través del Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman han sumado esfuerzos y propósitos para este entregarles este trabajo.

Marzo, 2018

David Tezanos Pinto
Defensor del Pueblo de Bolivia

Raquel Caballero de Guevara
Procuradora para la defensa de derechos humanos de El Salvador

Deborah Duprat
Procuradora federal de los derechos del ciudadano de Brasil

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los derechos humanos de Guatemala

Carlos Alfonso Negret
Defensor del pueblo de Colombia

Walter Gutiérrez Camacho
Defensor del pueblo de Perú

Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del pueblo de Ecuador

Maria Lúcia da Conceição Abrantes Amaral
Proveedor de justicia de Portugal

Presentación PROFIO-GIZ

América Latina conoce de cerca los impactos y consecuencias de dolorosas situaciones de conflictividad, las cuales no solo han generado inestabilidad política, económica y social, sino que además han llevado consigo afectaciones a derechos fundamentales y, en muchos casos, la pérdida irreparable de vidas. En este escenario, la necesidad de comprensión y entendimiento sobre las causas de la conflictividad, los trabajos para prevenirla y la importancia del monitoreo de situaciones en crisis son hoy más que nunca de vital importancia en la región.

No cabe duda de que ante cualquier situación límite, emerge de manera urgente la necesidad de identificar soluciones que eviten la escalada del conflicto, garanticen el derecho e integridad de las personas, impidan vulneraciones o afectaciones y, sobre todo, encuentren en el dialogo el instrumento de solución de la conflictividad.

Las Oficinas de Ombudsman en su proceso de cercanía a la ciudadanía, de atención y promoción de derechos, y en su rol garante de los mismos, son una institución presente en situaciones de alta conflictividad, ello desde sus diferentes matices de intervención institucional, ya sea como componedor, conciliador, mediador, observador, entre otros; procurando en todas ellas construir puentes para la solución de conflictos, a partir del dialogo, de la comprensión de diferencias e inequidades, del conocimiento de los problemas, de la necesidad de protección y atención humanitarias.

La Cooperación Alemana para el desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, participa de manera comprometida en el desarrollo de diversos procesos que abonen en la prevención de conflictividad social en diversas partes del mundo. Los derechos humanos, la buena gobernanza y la atención de poblaciones vulnerables son en todas ellas, el hilo conductor y vinculante de estos procesos de cooperación, en esta línea de actuación el Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, implementado a través de la GIZ, se honra en haber contribuido con el desarrollo del estudio sobre el rol del Ombudsman en situaciones de conflictividad social, el cual sistematiza además prácticas institucionales de ocho Oficinas del Ombudsman (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal). Debe expresar mi agradecimiento a la FIO y, en especial, a las instituciones miembros del grupo temático por haberme permitido ser parte de este esfuerzo.

Julia Unger
Directora
Proyecto de Fortalecimiento de los miembros de la
Federación Iberoamericana del Ombudsman (PROFIO)

① Resumen Ejecutivo / Sumario

Este estudio, constituye el primer documento sobre conflictividad social en Iberoamérica elaborado en el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. En él se compila los distintos modelos de intervención defensorial, así como las experiencias institucionales de las oficinas de ombudsman de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador y Portugal.

Este trabajo materializa, además, el esfuerzo y compromiso de un Grupo Temático FIO sobre conflictos sociales, quienes desarrollaron trabajos de análisis y reflexión a través de sesiones virtuales durante más de 8 meses, todo ello con el propósito de contribuir al desarrollo de procesos regionales que permitan un trabajo sinérgico entre los ombúdsmanes iberoamericanos. Todo ello ha sido posible gracias a la contribución de los técnicos y funcionarios de las instituciones miembros, al aval y respaldo de la FIO y al apoyo comprometido de la Cooperación Alemana y su Proyecto de Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (PROFIO) implementado por la GIZ.

Para relatar los antecedentes de este esfuerzo es preciso remontarse al encuentro sobre buenas prácticas defensoriales en conflictos sociales que tuvieron funcionarios de las diferentes defensorías de la FIO en La Paz – Bolivia en el año 2016[1]. En este evento fue evidente el consenso sobre la importancia que tiene la conflictividad social en Iberoamérica, dinámica social que con una identificación y atención oportuna puede transformar de forma positiva la realidad social, si se logra entablar un diálogo entre las partes, superar asimetrías y permitiendo la construcción conjunta de acuerdos con garantía de los derechos humanos de la población más vulnerable. Es en este último punto, donde precisamente cobra importancia el papel del ombudsman, pues soportado en la constitución y las leyes de los diferentes países, cada actuación que se realice en materia de conflictividad social sin importar la fase en la que se encuentra un conflicto, se hace bajo un enfoque de derechos humanos, buscando el respeto, la garantía, la protección y la prevención de las posibles vulneraciones a éstos.

De otro lado, en el intercambio de experiencias fue evidente que las formas de abordaje y los avances en metodologías son diferentes de un país a otro. Esto se convirtió en la oportunidad para ir más allá, e iniciar un trabajo conjunto durante todo 2017, el cual tuvo como objetivo identificar los enfoques institucionales, modelos y prácticas de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales. Todo esto con la finalidad última de fortalecer el rol del ombudsman en esta materia.

1 Taller “Prácticas institucionales sobre intervenciones defensoriales en conflictos sociales en las oficinas de Ombudsman de: Bolivia, Colombia, Perú, Brasil, Ecuador, Argentina, Panamá, Portugal y Guatemala” realizado en La Paz, Bolivia, los días 1 y 2 de diciembre de 2016.

El proceso de construcción de este documento permitió reflexionar sobre procesos marco de conflictividad social, las metodologías de intervención, advirtiéndose a partir de ellas una diversidad de actuaciones, predominando el enfoque preventivo, con el que se busca la identificación y atención temprana de las conflictividades, al igual que un seguimiento a su evolución mediante el contacto continuo con los actores involucrados. Una herramienta común son sistemas de información que logran emitir alertas sobre su escalada. Este tipo de enfoque garantiza que previo a cualquier actuación se cuente con una comprensión profunda sobre las causas, el contexto sociocultural, territorial e histórico de las partes involucradas, al igual que los derechos e intereses en juego. Este conocimiento permite que las intervenciones, independientemente del método utilizado, tengan una mayor probabilidad de éxito, y logren prevenir la escalada del conflicto a escenarios de confrontación violenta y las posibles vulneraciones a los derechos humanos.

Cabe anotar que entre las metodologías para la intervención, las defensorías evidencian que han avanzado en el diseño de estrategias y protocolos para la atención de la conflictividad en sus diferentes fases, incluyendo las gestiones a adelantar en el marco de la protesta social, mecanismos de resolución como la facilitación del diálogo, la mediación, la instalación de mesas de negociación, coordinación de las diferentes instancias del Estado para la planificación de las acciones de intervención, entre otros.

Asimismo, se identifican diferentes metodologías o mecanismos con los que cuentan las defensorías para la atención o tratamiento posterior a la desactivación o resolución de un conflicto social. Se reconoce, que es ésta una de las actuaciones más importantes que debe realizar la entidad garante de los derechos humanos en esta materia. Las que sin un seguimiento posterior desde las defensorías, la conflictividad puede reaparecer y escalar incluso con más fuerza en el tipo de medidas de presión que utilizan las partes en conflicto, lo que es un mayor riesgo para la vulneración de los derechos humanos.

Se destaca, además, que para la atención/tratamiento posterior al conflicto social hay diversas metodologías y enfoques en los países. En algunos de ellos como Perú y Bolivia, se ha avanzado en la construcción de sistemas de información para el monitoreo de conflictos sociales; en otros como El Salvador y Colombia el seguimiento se hace a lo establecido en los acuerdos suscritos; en Portugal y Guatemala el monitoreo al post-conflicto se hace por medio de la comunicación y levantamiento de información primaria con los actores involucrados en el mismo, por medio del intercambio de información con otras entidades del Estado, y la información referida sobre los conflictos en los medios de comunicación.

Como **aportes sustantivos** el presente proceso identificó:

- Que el trabajo realizado por las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), permite visualizar las diferentes experiencias en el abordaje de los conflictos sociales, actuación que tiene como base el rol en la vigencia, protección y garantía de los derechos humanos, que en su mayoría encuentra el sustento jurídico en la constitución y las leyes que establecen sus competencias y/o facultades, lo cual las habilita a un mejor abordaje, a través de la adopción de buenas prácticas y mecanismos de intervención en la fase en que se presente cada situación de conflictividad, con la finalidad de evitar el aumento de la problemática y los episodios de violencia, trabajando en la búsqueda de soluciones pacíficas entre los actores involucrados.

- A partir de la socialización de buenas prácticas entre las distintas Instituciones y una vez identificadas las metodologías de intervención en un conflicto, se presentan diferencias, pero a su vez similitudes enmarcadas en los mandatos de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, que permiten la resolución pacífica de los conflictos. Una vez compartida la información sobre los instrumentos con que cuenta cada institución sean estos normativos y/o técnicos, es de suma importancia la articulación entre las INDH, pues esta permitirá la transmisión de información y la asistencia técnica, teniendo como base fundamental la constitución de una Red Iberoamericana en Conflictos Sociales , en el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, desde donde se generen los espacios necesarios para la elaboración de un plan estratégico, el cual desarrolle metodologías de intervención que si bien pueden ser homogéneas, también respondan a las realidades socio-políticas-económicas de cada país, teniendo como base fundamental la defensa los derechos humanos, los

cuales se encuentran en constante peligro de ser vulnerados en los escenarios de conflictividad social.

- Por su parte, los mecanismos que tienen los países de la FIO para intervenir en los conflictos sociales son diversos en su contenido y en los niveles de desarrollo. Existen algunos países que aún no tienen metodologías y actúan desde la experiencia, otros que cuentan con protocolos específicos y aquellos que incluso ya cuentan con sistemas de información para sistematizar y hacer seguimiento a los logros de la intervención. En los casos de Ecuador, Guatemala y Portugal si bien no hay una referencia específica de algún instrumento en especial, se toma como referencia los instrumentos generales para el registro y seguimiento de los casos que llegan a sus oficinas. Ello significa una oportunidad para que los países que cuenten con instrumentos específicos puedan compartir su experiencia y en conjunto poder ir generando instrumentos que contribuyan a mejorar el trabajo de las defensorías en base a la experiencia ya ganada.

- Sin embargo, a pesar de las diferencias existe consenso en que la intervención no se trata solo de una fase del conflicto social, sino que es un proceso que parte desde la identificación temprana, el monitoreo, la atención a sus manifestaciones, la instalación de mesas de diálogo, la firma de acuerdos y su seguimiento. Siendo siempre transversal a esto un enfoque de DDHH que es el eje central de la actuación defensorial en materia de conflictos sociales.

- A partir de la experiencia de la Defensoría del Pueblo de Bolivia en el abordaje del conflicto del municipio de Mapiri, se concluye que la recomposición de las relaciones entre los actores involucrados es esencial para lograr soluciones efectivas desde el diálogo abierto y participativo. En ese contexto, se han elaborado instrumentos de trabajo para la gestión del conflicto de manera pacífica, teniendo en cuenta que la cultura de la violencia se ha antepuesto a la del diálogo, lo que motiva a la apertura de espacios de reunión para la concertación de alternativas con autoridades y líderes locales. Asimismo, en casos de conflictividad social relacionados con actividades extractivas, se destaca la importancia de los espacios de interlocución entre autoridades de las ramas ejecutiva y judicial del poder público, con los actores inmersos en el conflicto social. Para efectos de la interlocución con las personas afectadas, o potencialmente afectadas, por actividades o proyectos relacionados a la minería deben trascender el espacio de las audiencias públicas, evitando que estas puedan ser utilizadas como instancias que operan solamente en la formalidad. En los casos que involucran a los pueblos y comunidades indígenas y tradicionales, resulta indispensable el respeto del derecho a la consulta previa, libre e informada, así como lo establece el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo.

- Dada la complejidad de los conflictos que se abordan en la región por su relevancia social, implican la armonización de intereses y de derechos distintos como por ejemplo, la garantía del ejercicio del derecho a la huelga y la protección de los derechos de los consumidores. La composición de estos conflictos es facilitada por la apertura de canales de comunicación entre todos los actores involucrados, siendo relevante asegurar la presencia de las autoridades y departamentos gubernamentales competentes. En lo que tiene que ver con la formulación de directrices, la Defensoría del Pueblo de Ecuador ha desarrollado un instrumento para la intervención en manifestaciones, que permitió fortalecer el trabajo y facilitó la intervención de la Institución para precautelar el respeto a las manifestaciones y la garantía de los derechos humanos. Además, estas directrices permiten identificar la actuación de la defensoría, por ejemplo, en los casos en los cuales se detecten posibles abusos de la fuerza pública. Estas directrices han sido incorporadas a los instrumentos de planeación de la defensoría, como parte de sus ejes de trabajo, específicamente el de Protección de derechos humanos en crisis humanitarias y conflictos sociales. Siguiendo la misma línea, la Defensoría del Pueblo de Perú ha creado la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y tiene como instrumentos un “Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales”, y el “Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales” (SIMCO) y otros. Desde 2004 publica mensualmente el *Reporte Mensual de Conflictos Sociales* en el Perú, el cual ha facilitado la gestión del conocimiento en el personal de la defensoría, lo que le permite ser un referente institucional para la prevención y gestión de los conflictos sociales. Adicionalmente, se resalta el uso de la tecnología como un instrumento para el monitoreo y gestión, para ofrecer al ciudadano y a las instituciones un acceso directo y actualizado a los conflictos en tiempo real.

En esta línea las Instituciones de Ombudsman participantes en el presente documento comparten las siguientes **recomendaciones**:

Respecto de Modelos de intervención en Conflictos Sociales

- La necesidad de conformar una Red Iberoamericana en Conflictos Sociales en el marco de la FIO donde se generen los instrumentos necesarios para la intervención y resolución pacífica de los conflictos suscitados en cada país, a través de líneas de acción concretas y protocolos regionales, orientados a la construcción de soluciones sostenibles.

- Para ello es importante identificar el rol de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales, así como también generar protocolos de intervención y actuación de las INDH para estos casos. Además, se deben establecer mecanismos de alerta temprana que permitan una actuación oportuna y efectiva de las INDH en el marco de sus competencias. Por lo tanto, es oportuno que cada INDH tome medidas que favorezcan la estabilidad de los procesos, y se brinden las herramientas necesarias para su buen funcionamiento. Así, se recomienda reducir la rotación de personal, revisar periódicamente los protocolos, facilitar la movilidad del personal, facilitar medios de comunicación y protocolos de seguridad.

- De igual importancia es la coordinación de espacios presenciales entre a las defensorías, así como reforzar los mecanismos de prevención y alerta temprana adecuados al tipo de conflicto en cuestión (laboral, salud, transportes), al sector en que se produce y a su ámbito territorial. Estos espacios facilitarán la socialización de experiencias en la aplicación de instrumentos de registro y monitoreo, y a partir de ello generar propuestas para que las instituciones de acuerdo con sus propias realidades puedan incorporarlos.

Respecto de las Prácticas institucionales en conflictos sociales

- Basado en los hallazgos de las Instituciones participantes, se recomienda generar estrategias de seguimiento y monitoreo del conflicto, teniendo como base sistemas de información. Como es el caso Sistema de Información en Conflictos Sociales- SICS, de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, que permitió la convocatoria a reuniones de autoridades locales y dirigentes de organizaciones sociales, solicitar informes sobre la situación del conflicto, realizar visitas in situ para conocer la realidad y el desarrollo del conflicto hasta su resolución.

- Desde el caso colombiano, se puede concluir que es de total relevancia ampliar el diálogo entre el nivel central y el territorial, atendiendo a la complejidad de los conflictos no sólo en lo que tiene que ver con las temáticas sobre las que se desarrollan, sino también desde su dimensión geográfica. Del mismo modo, la experiencia aportada por Colombia en lo que tiene que ver con el conflicto agrario, evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, para hacer seguimiento a los acuerdos pactados.

- Dados los aspectos en común en materia de conflictividad para los países miembros de la FIO, que abarcan temas relacionados con actividades extractivas, conflictos territoriales, inter e intra étnicos, agrarios, entre otros, se invita a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de la región a continuar trabajando en pro del fortalecimiento institucional para el abordaje de conflictos sociales.

② Prefacio: El saber y el hacer de las Defensorías del Pueblo en el interjuego de los conflictos sociales

Por Alejandro Nató

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en su voluntad y compromiso sostenidos en reunir y enriquecer la tarea de la defensa, promoción y protección de los derechos humanos, la defensa del Estado de derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos, ha desarrollado un trabajo con los actores institucionales y organizaciones que asumen esta misión. En este marco, la FIO, en alianza con PROFIO-GIZ (Proyecto de la Cooperación Alemana para el Desarrollo), motorizó un intercambio y trabajo conjuntos sobre conflictos sociales y el rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en situaciones de conflictividad social que resulta un avance sustantivo en este propósito.[2]

El aporte de las instancias respectivas de distintos países (Defensorías del Pueblo de Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, la PFDC de Brasil, la PDH de Guatemala, la PDDH de El Salvador y la Oficina del Proveedor de Justicia de Portugal) ha conformado un documento que confirma este camino. Como Director Académico del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y en el marco de mi experiencia en intervención y formación en conflictos sociales complejos en la Región, me propongo sumar un modesto aporte en orden a abrir tal vez nuevas preguntas y —eventualmente— enriquecer algunas respuestas a las ya formuladas sobre las posibilidades, responsabilidades y buenas prácticas de intervención en conflictos sociales por parte de las Defensorías del Pueblo

El rol del Ombudsman en los conflictos sociales.

En los últimos años, han sido recurrentes en la región y en los espacios nacionales o locales, los conflictos sociales urbanos territoriales que presentan una nueva intensidad, complejidad y cualidad, y que desbordan el dispositivo administrativo o judicial y, en ocasiones, con una inusitada violencia por parte de los distintos actores. Se observa también, un uso —o abuso— de estas escenas como producto preferencial de los medios de comunicación que puede estimular un clima de intolerancia y violencia social[3]. Pero nuestro tiempo ha dado un paso más en este proceso. Saskia Sassen, quien acuñó el término *Ciudad Global*, formuló una pregunta clave en cuanto a estas dinámicas: ¿qué gobiernan los gobiernos cuando gobiernan? La respuesta debe considerar que la dinámica global, el capitalismo global o el *capitalismo por desposesión* como dijera David Harvey, configuran un escenario en el que el Estado también suele intervenir en condiciones de poder asimétricas.

2 Alejandro Nató: abogado (UBA), mediador, especialista en conflictos públicos. Maestría en Resolución de Conflictos y Mediación en la Universidad de León España y Maestría en Gestión de Proyectos y Cooperación Internacional. Instituto Universitario Campus Stellae de España. Profesor Titular de la Cátedra de Derecho Latinoamericano del CBC-UBA. Coordinador de la Oficina de Gestión de Conflictos del Defensor del Pueblo de la Nación. Presidente del Centro Internacional para el Estudio de la Democracia y la Paz Social. Director Académico del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Integra el Consejo Directivo del Instituto Argentino de Derechos Humanos. Profesor invitado de varias Universidades de América Latina y Europa. Autor de varios libros, artículos y documentos sobre gestión constructiva de conflictos, cuestiones de diálogo, conflictos sociales, conflictología y mediación comunitaria.

3 V.: Nató, A. y Carbajal, L. *La conflictividad social desborda el dispositivo jurídico/judicial.* Hacia *un modelo de intervención integral en conflictos sociales urbanos territoriales*. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, Dpto. de Investigaciones Científicas, Revista Jurídica Mario Alario D´ Filippo, 2012.

De este modo, a veces, es muy estrecho el margen y las intervenciones con las que podemos incidir son pocas, pero no pueden y no deben estar equivocadas. No se trata, entonces, de voluntarismo o de entusiasmo —aunque tenga que estar presente— sino de saberes, enfoque, ética y responsabilidad, y es un asunto fundamentalmente político, como aquello que define las relaciones sociales y societales.

Así, al pensar cualquier iniciativa en orden a los conflictos sociales, un primer paso es emprender un trabajo sostenido en el esfuerzo de comprender las dinámicas sociales contemporáneas. Luego, asumir que los habitantes se constituyen en interlocutores de los poderes públicos en la ciudad y en el territorio donde se manifiestan las fracturas, las oposiciones y los conflictos que se suscitan en el orden público o privado y en donde —como se ha dicho—. Es en esos espacios, entonces, donde se manifiestan las confrontaciones y los conflictos sociales, culturales, identitarios, políticos, sean de base estructural o contingentes, en lo general en condiciones fuertemente asimétricas.

En estos escenarios, se muestran una diversidad de representaciones de la justicia y territorios inciertos, en los que las demandas se tramitan por medios que se inscriben *entre lo legal y lo legítimo*. Las respuestas, con distintos grados de violencia real o simbólica, suelen estar orientadas a retrotraer la cuestión al estadio anterior o a mantener el *statu quo*. Todos pierden con esta fórmula, pero algunos más que otros: muertos, heridos, desplazados, desamparados, silenciados, etc.

Por otra parte, las demandas sociales, como mecanismos de lucha y de presión donde se posicionan actores sociales, no tienen incidencia si no logran un plano de visibilidad que los configure como *acontecimiento*. Así, los medios de comunicación son también protagonistas, y ejercen un poder omnipresente (por su capacidad de recorte, segmentación y posicionamiento de la noticia) que debe considerarse en cualquier análisis, diagnóstico o intervención en este tipo de conflictividad.

La ciudad y el territorio recuperan así su condición de espacios de la política. El *derecho a la protesta* y el *derecho a la circulación*, el *uso público del espacio público*, *el derecho a la propiedad individual o la función social del territorio/ suelo*, resultan términos en los que suele definirse la confrontación. Pero si el *derecho a la ciudad* o *al territorio* no es solo un derecho a acceder a ciertos recursos, sino también a cambiar las condiciones que se presentan, al ejercicio de ciudadanía, es preciso observar los fenómenos estructurales o *estructurantes*, su emergencia, el complejo proceso de configuración, para, desde allí, encontrar las formas adecuadas de establecer otro paradigma de la gestión de conflictos sociales urbanos territoriales.

El Defensor del Pueblo es el Defensor de *lo público,* interlocutor con el poder político (Legislativo- Ejecutivo-Judicial) en nombre de los ciudadanos con el propósito de revertir, por medio de una lógica de progresividad positiva, las desigualdades económicas, sociales, políticas, ambientales, urbanas que se presentan de modo radical y persistente en nuestra región. Las Defensorías del Pueblo tienen —o pueden tener— un rol sustantivo y estratégico en la promoción, vigencia y defensa de los derechos ciudadanos y los derechos humanos. La actuación institucional está fundada en el respeto de la dignidad humana y el concepto de integralidad e interdependencia de los derechos humanos, especialmente en situaciones de mayor vulnerabilidad o que involucran a personas y colectivos sociales a los que se les han sido vulnerados sus derechos. Asimismo, las defensorías pueden estimular la articulación entre actores y acciones orientadas a la superación de las condiciones sociales, la gestión y producción de ciudades sostenibles en el marco de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Nueva Agenda Urbana Hábitat III (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible, Quito 2016). Pero ocurre que estas declaraciones no son *todas* las declaraciones. Cada Cumbre, Foro, Declaración ha tenido su Contra-Cumbre, Foro Alternativo, Manifiesto con la voz de los que están afuera, a veces, en espacios paralelos simultáneos, a veces en la calle. Se trata entonces de problematizar el lugar de tercero y para ello debemos preguntarnos y abrirle la puerta a un dilema: ¿Respondemos a las necesidades del sistema o a las necesidades sociales? La acción y la omisión toman cuerpo a partir de calibrar que tipo de perfil e impronta se le pretende imprimir al rol de la Defensoría. Debemos ser muy conscientes desde qué trama de intereses estamos trabajando e incidiendo en el conflicto y de que indefectiblemente es un lugar en tensión, es un lugar y una acción políticos, y en no pocas ocasiones quedamos enredados en un juego de poder que tiene una

lógica que podría devenir en el sistema de reproducción de las condiciones sociales. Entonces, si nuestro norte es la construcción de ciudadanía, participación ciudadana, integración social urbana, no alcanza con institucionalizar el diálogo, sino de generar un espacio que no resulte una herramienta para acallar, acolchonar o entretener a los actores u organizaciones sociales, sino un espacio que ofrezca posibilidades ciertas de que aquellos que luchan por *ser,* sean… Se trata de saberes, de formación de los operadores, de herramientas, de dispositivos, de procesos, pero es, fundamentalmente, un asunto ético.

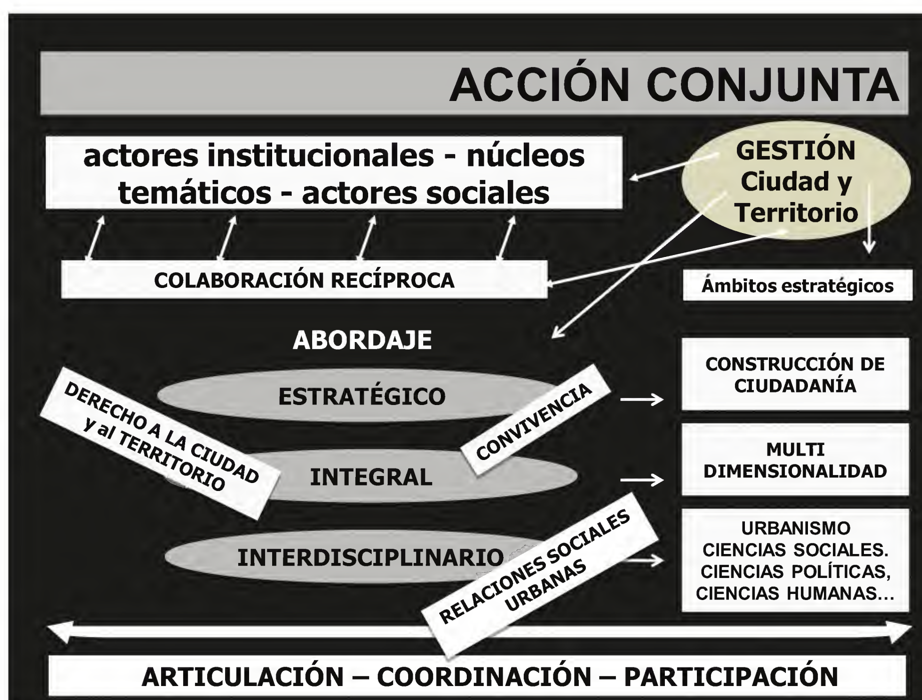
Gestión o transformación de Conflictos sociales urbanos territoriales

En estos días, la invocación al *diálogo* se incluye como término o como fórmula en el discurso político. Sin embargo, esto suele aparecer como expresión que no da cuenta de lo que implica estructurar un *enfoque dialógico* para una transformación en el orden de entender la participación de múltiples actores en la construcción y en la toma de decisiones como instrumento estratégico que fortalezca la gobernabilidad y la democracia participativa.

La complejidad de los problemas que enfrentamos requiere de la construcción de puentes que permitan hacer circular la pluralidad de voces que manifiestan su malestar, disconformidad o sus reclamos desde espacios de resistencia, a la vez que estar atentos a aquellos que no llegan a expresarse o que, como suele decirse, parecen estar de más para los demás.

Abordar la conflictividad social exige gestar un eje articulador en el espacio de intervención sustentado en una plataforma intersectorial e interinstitucional. No se trata ya de cómo se articula el espacio político en el que participan gobiernos, organismos privados y públicos, actores o movimientos sociales, sino de cómo se entrelazan las acciones y se establecen vínculos que puedan hacer converger intereses diversos e iniciar una construcción colectiva inclusiva.

Se requieren instrumentos estables de *alerta temprana*, de gestión en la coyuntura de transformación en el mediano y largo plazo, desde los cuales abordar la conflictividad social. Por ello, es necesario que se involucren y sensibilicen a los actores (estatales y de la sociedad civil) para compartir un sistema proactivo para abordar los conflictos en su etapa inicial, donde afloran sus primeros síntomas. Se debe tener una mirada respetuosa frente a quien demanda y la disposición para abrir canales que permitan abordar los problemas de forma dialógica, integral y consensuada.



Esta perspectiva implica un camino a transitar, un proceso que debe sumar vocaciones, voces y acciones. Para ello, primero debemos tomar la decisión de construir el camino y como paso previo, delinear la traza. Es preciso debatir acerca de los problemas centrales de nuestras ciudades y delinear políticas públicas que den cuenta de ellos, de forma coordinada entre las instituciones de gobierno y los distintos campos de actuación de carácter social, político y cultural. Luego, diseñar una intervención como forma entrelazada, articulando acciones, programas y procesos, orientados a la construcción de una sociedad/ciudad abierta e integrada.

Si, como señala el urbanista Bernardo Secchi, las transformaciones de la ciudad y el territorio "no son sólo la consecuencia de la reestructuración del sistema económico, social, institucional y político, sino que se encuentran en buena medida en su propio origen y producen las condiciones dentro de las cuales esa reestructuración puede tomar caminos virtuosos o perversos"[4], es preciso debatir acerca de algunos problemas claves de nuestras ciudades y nuestro territorio y formular políticas de distinta escala que den cuenta de ellos. Luego, como punto de partida "se trata de concertar políticas públicas comunes o coordinadas entre las instituciones de gobierno, que abarcan además nuevos campos de actuación, de carácter social, de promoción económica, de seguridad ciudadana, de cultura ambiental, de proyección internacional"[5]. En esta línea, deberán proponerse y configurarse espacios amplios de cooperación y coordinación para abordar con sentido estratégico cuestiones generales del desarrollo sostenible en las tres dimensiones que propone la Agenda 2030: económico, social, ambiental y las temáticas asociadas.

Desde las Defensorías pueden disponerse espacios, metodologías, propuestas normativas e instrumentos como los relevados y presentados en el trabajo conjunto de la FIO. Entre ellos la Mediación Comunitaria (que da notorios resultados positivos en las Defensorías del Pueblo locales) u otros procesos en el campo de Gestión o Transformación de Conflictos. Estos procesos en general y en particular, sostienen como propósito —o sentido más profundo— el contribuir en la construcción de ciudades y territorios más justos, sociedades y comunidades equitativas, plurales, integradas. Sin embargo, la diversidad de intervenciones, contextos y visiones o enfoques que han sido formuladas o ensayadas, merecen también una discusión y, tal vez, una actualización de saberes y prácticas, así como de la formación de los operadores en enfoques que pueden no resultar ajustados a las expectativas y a los propósitos que se invocan en nombre de estos procesos. Una primera cuestión es problematizar categorías, propósitos y el mismo rol del defensor.

Una cuestión a revisar, tal vez, sería la idea de alerta temprana, la instancia de prevención de conflictos o de violencia, el estadio de postconflicto. Se trata, al fin, de abrir preguntas cuyas respuestas confirmen o reorienten el tipo y la forma de las acciones que estamos pensando o implementando: ¿Las desigualdades sociales y espaciales, el `hábitat miserable, el desempleo o precarización laboral, no son en sí mismos indicadores de alerta temprana? Luego, ¿en dónde trazar la línea que indica el pasaje del conflicto al postconflicto?, ¿en un cambio de la intensidad, en un cambio de la cualidad, en el momento que se inicia un tipo específico de intervención? Tal vez parezcan solo cuestiones semánticas, pero si el *cómo miramos* el conflicto hace al *cómo intervenimos*, es preciso entender su ciclo como un proceso en el que —con frecuencia— consideramos las primeras expresiones de malestar como las que denotan la potencialidad de una escalada del conflicto y asociamos un eventual acuerdo como el fin del conflicto. Por el contrario, en lo general, los conflictos sociales en su estadio latente están en las propias condiciones sociales y espaciales más allá de que estas devengan en expresiones del malestar social. Asimismo, los conflictos no concluyen —"puede finalizar la guerra, pero no el conflicto"— si no se transforman las condiciones que propiciaron su emergencia. Este proceso no es lineal, puede conducir a resultados virtuosos o perversos, en ningún caso están garantizados. Así, podríamos considerar el término *postconflicto* más adecuado para situaciones o episodios excepcionales y la idea de *transformación* para las cuales se disponen de instrumentos o dispositivos para abordar conflictos cuyas condiciones estructurales, históricas y sociales han hecho posible, inciden o configuran su emergencia y su persistencia[6], los cuales incluyen acciones o procesos con un sentido reparador sobre las condiciones o los daños sufridos por las personas y las relaciones sociales.

4 Secchi, Bernardo, en entrevista de Adrián Gorelik: "Un proyecto para el urbanismo", Revista *Punto de Vista* N° 87, Buenos Aires, abril de 2007.
5 Ibídem.
6 Carbajal, Liliana.: "*Saliendo del Laberinto: Post-Conflicto o Transformación de Conflictos Sociales Urbanos Territoriales*", 3° Cumbre Nacional por la Paz. Una mirada a la posguerra. Universidad Libre, Cali, Colombia, 2014.

Luego, asociarlos al propio rol del Defensor: ¿es mediador, observador, promotor de iniciativas dialógicas, garante?, ¿su rol implica neutralidad/imparcialidad frente a la situación de conflicto o de los actores que participan en esta situación?, ¿qué sucede cuando uno de los actores es el propio gobierno nacional o local?, ¿cómo se manejan las condiciones de asimetría entre los actores?

Como sostiene Jaime Cárdenas Gracia, "los factores reales de poder, tanto nacionales como internacionales, suelen colonizar y determinar el funcionamiento de las instituciones. Es bien sabido que en los Estados de derecho contemporáneos importa sobre todo saber o conocer el poder que se encuentra detrás de las estructuras formales del Estado, pues esos poderes son los que definen el alcance de los poderes formales" (Cárdenas, 2006, p.13)[7]. Así, la PAZ puede tener el precio de la injusticia social, los mediadores u operadores de conflictos podemos convertirnos en el brazo del poder, apaciguando o desactivando el conflicto y desrresponsabilizando al Estado de ser garante y productor de DERECHOS y la Mediación Comunitaria puede convertirse en un dispositivo de control social[8]. Así, podemos alejarnos de la idea de neutralidad y encuadrar el rol en el marco de la ética y la responsabilidad desde la propia misión del Defensor. Esto es que la paz social se establezca a partir del enfoque —y la garantía— de derechos de todos y de todas.

Las formas de intervención en la Ciudad y el Territorio deben atender, entonces, a los escenarios y sus dinámicas, los actores directos e indirectos, su multidimensionalidad y multifactorialidad, el estadio del conflicto, las relaciones de poder, las representaciones que están en juego, las brechas de viabilidad para una intervención. Las intervenciones pueden tener distintos diseños y suelen requerir procesos en plural, ineludiblemente multiactorales, multiespaciales, teniendo siempre en cuenta que sus resultados o avances se juegan en su integralidad, articulación y coordinación… o —como manifestó un ministro del Estado Plurinacional de Bolivia—, en el marco de una evaluación del Programa: Promoviendo el Cambio en Paz, en "contribuciones acumulativas estratégicas" que en su articulación pueden producir cambios significativos en la coyuntura, en el mediano y en el largo plazo. Este conjunto de iniciativas o contribuciones debe atender a la especificidad de los procesos, pero, también, apelar a otras formas o líneas de trabajo que en conjunto pueden conformar la intervención. Si todo proceso se completa con su seguimiento y evaluación, podemos preguntarnos, también, ¿qué evaluar?, ¿para qué evaluar?, ¿cómo evaluar?, con el fin de trascender la simple muestra de estadísticas u otros modelos que suelen considerarse relevantes para observar los aportes o resultados. En este sentido, tal vez resulta oportuno revisar o reformular estos formatos de evaluación para poder observar las virtudes y los desencantos, las luces y las sombras de intervenciones en escenarios múltiples y cambiantes e integrarlos como parte del acompañamiento en la implementación de las acciones concertadas y otras no previstas que derivan de la propia dinámica de cada proceso o del plan general en su interjuego en el territorio.

Notas finales

Esta mínima aproximación permite formular en orden genérico algunos elementos a tomar en consideración en la formulación de un "modelo Defensorial" en relación al abordaje de los conflictos sociales, algunos de los cuales ya tienen un desarrollo o una consolidación en distintos países:

- Diseñar e implementar "observatorios" como sistema integrado de las temáticas asociadas a la conflictividad social en el espacio local, nacional o regional (que incluyan factores políticos, sociales, económicos, culturales, ambientales), en la forma de detección de vulneración de derechos, malestar social, sistemas de alerta temprana, monitoreo o seguimiento en estadios de transformación de conflictos.

- Diseñar metodologías de asistencia técnica o apoyo en procesos de transformación social y/o institucional y dispositivos de intervención en conflictos sociales regionales, nacionales o locales.

7 Cárdenas Gracia, Jaime. *Poderes fácticos e incompatibilidades parlamentarias*, México, UNAM, 2006.
8 Distintas aproximaciones alrededor del estado de situación de la Mediación Comunitaria con una mirada prospectiva, pueden verse en: *Mediación Comunitaria. Recorridos, sentires voces en tiempos de cambio*. Nató, A.; Montejo Cunilleras, L. y Negredo Carrillo, O. (coordinadores). Editorial ASTREA / FEN. Buenos Aires, Bogotá, Porto Alegre, 2018.

- Revisar y reformular las instancias de formación de mediadores u operadores de conflictos y diseñar unidades de capacitación de agentes que pueden participar directa o indirectamente en estos procesos.

- Elaborar un programa de contenidos y dispositivos académicos en educación para la paz y resolución, gestión o transformación de conflictos.

- Instalar a la FIO como articulador de buenas prácticas en gestión de conflictos sociales y procesos de promoción de paz, con eje en la multidimensionalidad y multiactoralidad de los escenarios regionales, nacionales o locales.

- Promover la creación de plataformas institucionales y sociales para tomar un rol activo frente a los conflictos en estado de latencia.

- Trabajar en base a la interinstitucionalidad, intersectorialidad e integralidad, en atención a las problemáticas asociadas.

- Promover la Cultura de Paz con campañas activas en los espacios de la educación (comunidad educativa) y la comunidad en general con acento o eje transversal en la interculturalidad.

- Abrir espacios dialógicos con actores, movimientos sociales, actores institucionales, y agentes públicos orientados al análisis y formulación de propuestas para abordar las problemáticas detectadas.

- Promover la creación de centros de mediación comunitaria en las diferentes

Defensorías del Pueblo locales.

- Articular una red regional de organismos internacionales, de organismos regionales, instituciones y las ONG regionales, nacionales y locales que trabajan en la promoción de una cultura de paz, prevención de la violencia e incidencia en situaciones de conflicto e instituciones académicas que trabajan en procesos sociales y políticos en la región.

- Conformar una “red de expertos integrados en resolución de conflictos” como apoyo de las iniciativas que surjan en la región y un registro de mediadores o facilitadores para las intervenciones requeridas.

- Desarrollar una sistematización y difusión de las experiencias desarrolladas.

Los programas o las acciones que atienden la conflictividad social no intervienen en un escenario dado, estable y previsible, en el que se propone un cambio, sino que se despliegan en el marco del cambio mismo, en un escenario inestable, con sus propias contradicciones y contingencias. Es razonable, entonces, que el mismo proceso sea parte de la transformación a la vez que este y los propios actores responsables o protagonistas del mismo, sean objeto y sujetos de esta transformación.

En estos años, las intervenciones en los conflictos sociales de distinta intensidad y duración en la Región han propiciado intentos y esfuerzos para configurar líneas de pensamiento o planes de acción que den muestras de la diversidad de fórmulas ensayadas y de los resultados positivos, insuficientes, fallidos y esperanzadores .Este trabajo —inestimable— que ha desarrollado la FIO, y sus recomendaciones, puede abrirse y ponerse en diálogo con la diversidad de experiencias desarrolladas en la región desde distintos espacios de gestión de conflictos sociales, promovidos o desarrollados por distintas instancias institucionales o sociales, locales, nacionales o regionales, como un modo de avanzar en el trabajo de cooperación intersectorial y construcción conjunta de procesos de transformación social, urbana y territorial más comprehensivos, más eficaces y sostenibles con el compromiso irrenunciable de las Defensorías —en línea con Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH)— en Derechos Humanos para todas las personas en el escenario iberoamericano.

③ Estudio comparativo de las intervenciones en conflictos sociales

3.1 Introducción

El uno y dos de diciembre de 2016, en la ciudad de La Paz del Estado Plurinacional de Bolivia, la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), el defensor del pueblo de Bolivia y la GIZ, a través del Proyecto para el Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, propiciaron un taller regional para el intercambio de buenas prácticas sobre intervenciones defensoriales en conflictos sociales.

En dicho taller participaron los representantes de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Brasil, Ecuador, Argentina, Guatemala, El Salvador y Portugal, quienes acordaron elaborar un documento sobre la metodología de intervención en conflictos sociales de las Defensorías integrantes de la FIO que sistematizara prácticas institucionales a partir de una muestra significativa de actuaciones de las oficinas de Ombudsman en contexto de conflictividad social.

El presente estudio es, precisamente, el resultado de un año continuo de sesiones de trabajo. Así, durante el 2017, ocho oficinas nacionales de Ombudsman demostraron que es posible la sostenibilidad de los procesos de construcción virtual. A la fecha, existe un grupo temático consolidado en el marco de la FIO que ha permitido a las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, a la PFDC de Brasil, la PDH de Guatemala, la PDDH de El Salvador y a la Oficina del Proveedor de Justicia de Portugal construir de manera colaborativa un análisis de modelos de intervención defensorial en contextos de conflictividad social. Este trabajo ha demostrado ser muy importante para promover aprendizajes horizontales y potenciar la cooperación entre instituciones miembros de FIO.

3.2 Objetivos y aspectos metodológicos del estudio

Objetivo general

Identificar los enfoques institucionales, modelos y prácticas de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales para fortalecer el rol del Ombudsman en esta materia.

Objetivo Específicos

- Analizar las diferentes metodologías de intervención en conflictos sociales teniendo en cuenta un enfoque de DD. HH.
- Diseñar una matriz para compilar la información de los diferentes países sobre metodologías de intervención en

conflictos sociales. (Actividad)

- Analizar información comparativa para identificar similitudes y diferencias en los modelos de actuación defensorial.

- Compilar prácticas institucionales sobre la intervención en conflictos sociales con la finalidad de documentar actuaciones defensoriales, difundir instrumentos e identificar posibles entornos de cooperación e intercambio institucional.

Metodología

Para generar conocimiento experto, a partir de una compilación de información institucional y de elementos metodológicos básicos provenientes de la doctrina de los derechos humanos, el grupo temático FIO ha elaborado un cuestionario sobre aspectos fundamentales (competencias institucionales, normatividad, metodologías de intervención, instrumentos, etc.) y una matriz de sistematización de información (instrumento para el análisis comparativo) que presentamos a continuación. Esta matriz responde al objetivo general del presente documento y permite compilar información uniformizada de ocho oficinas de Ombudsman.

Cuadro: Matriz sobre metodologías de intervención en conflictos sociales

PAÍS	ROL DEL D.P. EN CONFLICTOS SOCIALES (1)	NORMATIVA INTERNA (2)	METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS (3)	TRATAMIENTO POS CONFLICTO (4)	INSTRUMENTOS (5)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS (6)
BOLIVIA						
BRASIL						
COLOMBIA						
PORTUGAL						
COSTA RICA						
EL SALVADOR						
PERÚ						
PORTUGAL						

Del mismo modo, para el recojo de información a cargo de las instituciones miembros de FIO, se elaboró una guía de diligenciamiento de la matriz, la cual recoge información a partir de preguntas inductivas.

GUÍA PARA DILIGENCIAR LA MATRIZ

ROL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN CONFLICTOS SOCIALES

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto de si la Defensoría del Pueblo tiene un rol específico en conflictos sociales, detallando sus competencias y alcances.

Pregunta guía: ¿El defensor del pueblo de su país tiene un rol definido en materia de conflictos sociales?

A. NORMATIVA

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto de si existe normativa que ordene a la Defensoría del Pueblo intervenir en conflictos sociales, detallando su contenido.

Preguntas guías: ¿Existe normativa para su Defensoría que le disponga intervenir en situaciones de conflictos sociales? ¿Cuál es?

B. METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto de si existe algún tipo de metodología de intervención en conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo, detallando sus elementos.

Preguntas guías:

- ¿Su Defensoría tiene una metodología de intervención para casos de conflictos sociales?
- ¿Qué hace su Defensoría para prevenir conflictos sociales?
- ¿En qué consiste esta metodología de intervención? Adjunte documentación pertinente.

C. ATENCIÓN POSCONFLICTO

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto de si existe por parte de la Defensoría del Pueblo una atención o intervención posconflicto, detallando sus elementos, principalmente si hay actuaciones de seguimiento y prevención de nuevos escenarios de conflictividad.

Pregunta guía: ¿Existe una atención o seguimiento al conflicto social después de que este se ha resuelto o atenuado? Detalle sus elementos y actuaciones.

D. INSTRUMENTOS

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto de si existen instrumentos institucionales de la Defensoría del Pueblo para la atención, prevención y gestión de conflictos sociales, detallando sus motivos y fines.

Pregunta guía: ¿La Defensoría cuenta con instrumentos institucionales para registrar los conflictos sociales? Explique en qué consisten estos y si son los mismos o diferentes cuando se trata de prevención y cuando son para la gestión del conflicto social. Adjunte como anexo la documentación pertinente.

E. DE LOS INSTRUMENTOS INSTITUCIONALES EN CONFLICTOS SOCIALES

En esta casilla se debe trasladar la información de cada país miembro de la FIO respecto del grado de cumplimiento de los instrumentos institucionales que tiene la Defensoría del Pueblo para el tratamiento, prevención y gestión de conflictos sociales.

Preguntas guías: ¿En qué medida la implementación de los instrumentos institucionales y la metodología de intervención en conflictos sociales que dispone la Defensoría han aportado en la prevención y gestión de conflictos sociales?

3.3 Intervenciones de las oficinas de ombudsman en conflictos sociales

3.3.1 Rol del defensor del pueblo en conflictos sociales

Algunas de las INDH tienen consignadas, en su marco normativo constitucional y/o legal, funciones de las Defensorías para el abordaje de la conflictividad, incluso algunas de ellas cuentan con reglamentos. Así, por ejemplo, la Defensoría del Pueblo de Bolivia contribuye con el Estado Plurinacional a través de la vigilancia del respeto de los derechos humanos que pueden ser vulnerados no solo por agentes del Estado, sino también por quienes integran las organizaciones de la sociedad civil que presten servicios públicos en los distintos niveles del Estado. En este mismo sentido, la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano del Ministerio Público Federal de Brasil es un órgano con mandato constitucional y legislativo que busca proteger y promover los derechos humanos y, para ello, forma parte de una red de defensa de derechos humanos e interviene preventivamente en temas relacionados a conflictos sociales.

Otras Defensorías, como las de Colombia, El Salvador, Guatemala y Perú, basan su rol de intervención en conflictos sociales en las disposiciones de sus Constituciones, en leyes específicas e incluso en normas de menor jerarquía que mencionan su labor de defensa de derechos humanos. En estos casos, si bien la normativa no dispone específicamente el rol de intervención en conflictos sociales, este se deriva de las referencias que se centran en la defensa de los derechos humanos. En el caso de la Defensoría del Pueblo de Perú, se hace referencia a su rol articulador de las entidades públicas competentes y se aclara que puede cumplir diferentes formas de intervención según la fase del conflicto.

Por otro lado, la Defensoría de El Salvador se caracteriza por intervenir ante movilizaciones, concentraciones de personas, amotinamientos, etc., que puedan derivar en violaciones de derechos humanos y eventos electorales, mientras que la de Guatemala tiene un rol conciliador, mediador, observador y garante. Por su parte, la Defensoría del Pueblo del Ecuador tiene establecidos su mandato y rol en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en la que se precisa que puede mediar cuando así lo considere necesario y puede intervenir en los conflictos relacionados con la protección de los recursos naturales y patrimonio cultural.

Como podemos apreciar, el rol de intervención de las Defensorías en conflictos sociales no es siempre el mismo ni sus alcances en la defensa los derechos humanos que pueden estar en riesgo en escenarios de conflictividad social.

3.3.2 Normativa interna en materia de conflictos sociales

Del análisis de la información sobre la normativa interna existente en materia de conflictos sociales se desprende que el 75% de las Defensorías que forman parte de este estudio cuentan con normativa a nivel constitucional en las que se determina las funciones de las mismas, en tanto que el 87.5 % cuenta con una ley especifica que prevé sus funciones y atribuciones respecto de los conflictos sociales. Por otro lado, el 37.5 % cuenta con normativa complementaria (reglamentos, protocolos, decretos supremos, etc.) en la que se establecen lineamientos institucionales para el tratamiento del conflicto social, como se puede ver en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 1



Fuente: Cuestionario de INDH, 2017. Elaboración propia

De los resultados antes señalados se desprende que existe un marco de institucionalidad en todos los países y que estos se encuentran acordes a los instrumentos internacionales de derechos humanos. En este contexto, podemos decir que las instituciones que conforman la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y que forman parte de este estudio gozan de un marco democrático estable y consolidado hacia un horizonte de cumplimiento y vigencia progresivo.

Las estadísticas evidencian que existe una progresiva aplicación de políticas sobre conflictos sociales a nivel iberoamericano, pues la mayoría (75%) ha respondido que sí se ha consolidado el tema de conflictos sociales a nivel constitucional y el 85% de los mismos países señala que tiene normativa específica que determina las funciones de las Defensorías en casos de conflictos sociales.

A nivel reflexivo, entendemos que desde la Defensoría del Pueblo de Bolivia se evidencia que países como Perú, Colombia, Bolivia y Guatemala tienen bastante producción normativa, a nivel constitucional y de norma específica, lo que hace posible la sistematización y gestión de sus experiencias en conflictos sociales de manera más apropiada. Por otro lado, Ecuador, Brasil y El Salvador presentan normativa específica en conflictos sociales, pero sin la especificidad del grupo anterior. Solo Portugal no cuenta con normativa específica respecto del tema de conflictos sociales.

En resumen, seis INDH (Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador y Guatemala) tienen mandato constitucional respecto de conflictos sociales, mientras que cinco países (Brasil, Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador) cuentan con un instrumento de rango de ley, que determina sus funciones en el tema de conflictos sociales. Perú no tiene mandato constitucional ni legal específico, aunque la referencia constitucional y legal sirve de base para entender la intervención en conflictos sociales, toda vez que en esos escenarios se ponen en riesgo derechos fundamentales que la DP defiende. Finalmente, son tres países los que han confirmado que poseen instrumentos normativos de rango de reglamento.

Cabe aclarar que los resultados que se muestran son de carácter comparativo y reflexivo.

3.3.3 Metodología de intervención para casos de conflictos sociales de las INDH

En base a la información levantada por los países miembros de FIO se ha identificado tres momentos en la metodología para la intervención en casos de conflictos sociales. En primera instancia, y de manera trasversal, se encuentran las acciones preventivas para la garantía de los derechos de todas las personas involucradas en acciones de conflicto social; en segundo plano, las estrategias de acción inmediata o intervención temprana y, finalmente, todas las acciones posconflicto para garantizar la restitución y resiliencia de los derechos vulnerados en el conflicto.

Por otro lado, se identificó una buena práctica: la generación de legislación interna que sustenta el accionar de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en materia de conflictos sociales, así como también la generación especializada de protocolos para el uso de las INDH para los casos de conflictos sociales. En este marco, se deberá entender el eje de conflictividad social como un elemento de la planificación estratégica que dé cuenta de los alcances de acción que las INDH tienen en los procesos de conflictividad social. Esta concepción de conflictividad social deberá ser socializada en estrategias de promoción de derechos entre las autoridades de poder público y la sociedad civil en general, a fin de conseguir un mayor impacto.

Adicionalmente, un grupo importante dio cuenta de la elaboración e implementación de sistemas tecnológicos eficientes para la identificación y monitoreo de conflictos a nivel nacional. La DP del Perú cuenta con un Sistema de Monitoreo de Conflictos sociales (SIMCO) y publica reportes mensuales desde el año 2004. Asimismo, la Defensoría del Pueblo de Bolivia cuenta con un sistema informático de registro de conflictos sociales y alertas tempranas (SICS), en tanto que otras INDH buscan la adopción e implementación de sistemas de alerta temprana. En otros casos, las INDH emplean como mecanismos para resolver el conflicto social el diálogo entre las partes, la mediación, instalación de mesas de negociación, activación de protocolos institucionales, entre otros.

Por otra parte, durante el conflicto social también es importante la identificación de los diferentes actores y cómo estos contribuyen con la resolución del mismo. En este sentido, previo al diseño de la metodología debe realizarse un mapeo de actores a fin de identificar sus intereses, capacidad de acción, poder de decisión, recursos con los que cuenta, etc. Este análisis aportaría elementos para la definición de estrategias de intervención de las INDH en materia de conflictos sociales desde el ámbito de sus competencias.

De igual forma, es importante evaluar el nivel de conflictividad en la zona (diferenciando la conflictividad de la violencia) y en función de estos elementos modificar la estrategia de mediación y/o acciones para la tutela de derechos. La adopción de esta estrategia permitirá tener una visión preventiva de la conflictividad social, así como establecer acciones desde la fase temprana del conflicto social y con ello reducir el impacto de este en el ejercicio los derechos humanos. Al mismo tiempo es importante fortalecer la articulación de las INDH con sus representantes o delegados en territorio, y definir una metodología de intervención en conflictos sociales unificada, pero tomando en consideración las especificidades del contexto social, histórico y cultural de cada región, departamento o zona.

3.3.4 Tratamiento posconflicto

La atención y tratamiento posterior a la desactivación o resolución de un conflicto social es una de las fases más importantes para garantizar que el conflicto no resurja. Si esta actividad no se realiza de manera adecuada la conflictividad puede reaparecer y escalar incluso con más fuerza en el tipo de medidas de presión que utilizan las partes en conflicto, lo que es un mayor riesgo para la vulneración de los derechos humanos.

Por ello, las diferentes Defensorías del Pueblo o quienes cumplen sus funciones y hayan tenido un rol en la resolución o trasformación de un conflicto social deben establecer e implementar mecanismos para hacer seguimiento a los acuerdos y de aquellas situaciones que puedan afectar de manera negativa el cumplimiento del mismo, haciendo un llamado a las partes para que siempre sea el diálogo el que permita dar solución a las diferencias que se den durante la implementación de los acuerdos.

Ahora bien, no solo se hace necesario hacer seguimiento a lo pactado, sino a los hechos particulares y a los contextos en los que se encuentran las partes involucradas en el conflicto, pues de estos pueden surgir, debido a nuevas políticas o normas tanto de los Estados como del sector privado, hechos de violencia o vulneraciones a los derechos humanos que afecten a alguna de las partes, así como pueden aparecer nuevos interés o actores, entre otros.

En el escenario iberoamericano, existe un consenso sobre la necesidad de la atención y tratamiento posterior al conflicto social; sin embargo, los avances y metodologías tienen diferencias en cada uno de los países pertenecientes a la FIO. Por ejemplo, Bolivia y Perú han avanzado más en la construcción de sistemas de información para el monitoreo de conflictos sociales que otros países. Esto ha permitido que puedan generar información estadística y actualizada, incluso, luego de que los conflictos se han trasformado mediante un acuerdo o se han desactivado

por cualquier otra motivación. Para estos casos, valdría la pena analizar cuáles son las fuentes de la información que alimentan estos sistemas y de qué manera pueden producir alertas sobre el resurgimiento o escalada de un conflicto social para facilitar a las instituciones actuar de manera anticipada.

De otra parte, hay experiencias en las que se hace seguimiento a lo establecido en los acuerdos suscritos para solucionar el conflicto con el fin de evitar que por el incumplimiento de alguna de las partes pueda resurgir la conflictividad. Este es el caso de Bolivia, mediante la Adjuntoría para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos en coordinación con la Unidad de prevención y gestión pacifica de la conflictividad, la Procuraduría de los derechos humanos de El Salvador, el Grupo de Mediación, las Defensorías regionales y Defensorías delegadas de la Defensoría del Pueblo de Colombia y la Defensoría del Pueblo de Perú. Esta actividad la cumplen las diferentes instituciones mediante requerimientos a las partes, reuniones de seguimiento o los mecanismos que se fijen según el caso y la normatividad existente en cada país. No obstante, es necesario siempre mejorar estos procesos de intervención.

Aunque estos tres países mencionan hacer seguimiento a los acuerdos, no se ha identificado que en todos los casos se haga mediante un procedimiento establecido o unos estándares puntuales. Si esto es existe, esta acción tendría una incidencia real en el cumplimiento de los acuerdos y la garantía de los derechos de las partes.

Por otro lado, las Defensorías de Portugal y Guatemala afirman que realizan un monitoreo al posconflicto por medio de la comunicación y el levantamiento de información primaria con los actores involucrados en el mismo, el intercambio de información con otras entidades del Estado y los medios de comunicación. Aunque en estos casos tampoco se señala si este monitoreo se desarrolla a través de una metodología, cabe resaltar la importancia de, luego de desactivado el conflicto, mantener la comunicación con los actores para conocer sus percepciones, demandas y posibles actuaciones y así poder intervenir de manera temprana ante las dificultades que puedan surgir. Lo anterior se suma a la consulta de fuentes secundarias, entre ellas los medios de comunicación, que pueden brindar indicios sobre el estado de los conflictos y hacer más eficiente el análisis que se hace de estos.

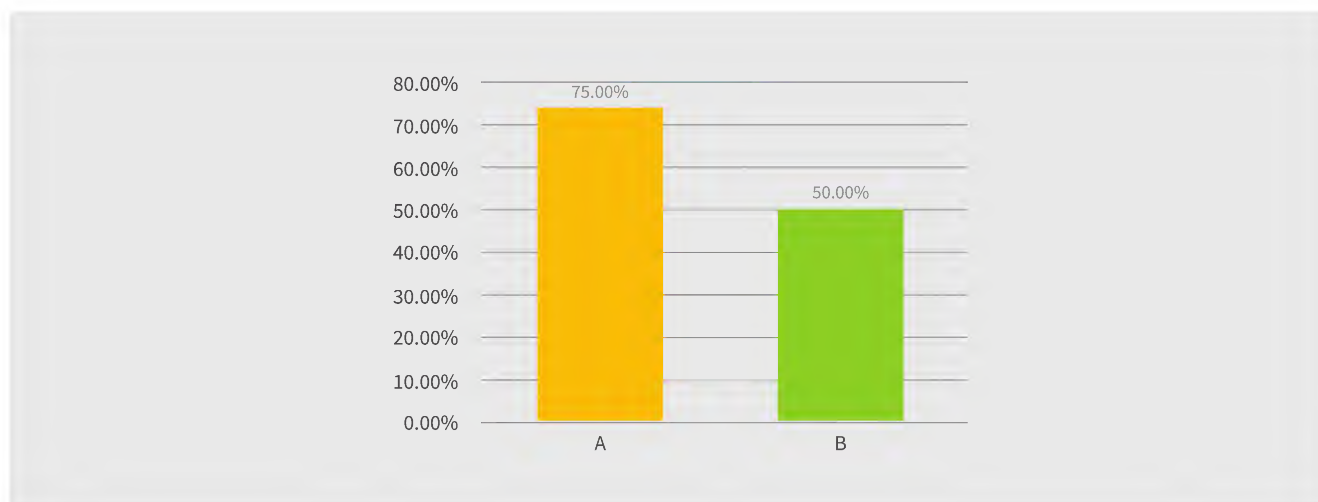
Finalmente, en los casos de Ecuador y Brasil, se menciona otro factor relevante en el seguimiento de las conflictividades sociales: cada conflicto tiene características propias, por sus actores, territorios, demandas, contextos culturales, etc. En esta medida, si bien reconocen que deben existir unos protocolos mínimos sobre cómo realizar la atención y tratamiento después del conflicto, buscan diferenciar cada caso. Así, Brasil reconoce que no tiene una metodología específica, pero articula algunos mecanismos de monitoreo, como el fórum de combate a la violencia en el campo y grupos de trabajo sobre temas especiales que merezcan alguna atención, mientras que Ecuador se enfoca un poco más en las acciones a desarrollar luego de cada protesta social monitoreada por la Defensoría. Estas acciones quedan consignadas en un informe con recomendaciones para la protección de los derechos humanos.

Por todo lo expuesto, se puede afirmar que los países miembros de la FIO han avanzado en mecanismos de seguimiento y actuación en la fase posterior a un conflicto social, lo cual incluye una gran variedad de acciones y mecanismos, que van desde la comunicación con los actores, revisión de medios, realización de reuniones, seguimiento de acuerdos e implementación de sistemas de información. Cada una de estos procedimientos supone ventajas y aprendizajes, los cuales deberían difundirse entre los países con mayor profundidad para fortalecer la forma en que cada uno atiende esta fase de los conflictos sociales.

3.4 Instrumentos

En lo que respecta a la existencia de instrumentos institucionales para la atención, prevención y gestión de conflictos sociales, de acuerdo con la información reportada por las Defensorías que forman parte de este estudio, el 75% de las Defensorías cuentan con instrumentos normativos, ya sean protocolos, formatos de identificación o lineamentos que determinan el margen de acción y los procedimientos marco de estas instituciones. Por otro parte, el 50% de las Defensorías tiene sistemas informáticos que sistematizan datos o hacen prevención y gestión del conflicto o ambos, como se puede observar en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 2



Fuente: Cuestionario de INDH, 2017. Elaboración propia

Según la información recopilada, se evidencia la existencia de instrumentos institucionales que permiten el accionar de las instituciones defensoriales en el campo de los conflictos sociales. De esto se concluye que este tema tiene una alta relevancia en la región, aunque presenta distintos matices en cada país debido a la cultura y la singularidad de cada zona.

En ese sentido, por ejemplo, las Defensorías de Perú, Colombia y Bolivia poseen sistemas informáticos que podrían mejorarse con los aportes regionales para tener información primaria sobre conflictos sociales que involucren regiones transnacionales. Además, existe cierta regularidad en los tipos de instrumentos utilizados en cada Defensoría, ya que en varios casos se mencionan leyes, lineamientos, protocolos, formatos de identificación, etc. Por ende, se propone uniformar algunos criterios para obtener documentos que puedan servir para un trabajo conjunto en conflictos entre indígenas y mineros, por citar un caso.

3.5 Aportes de los instrumentos institucionales de la Defensoría del Pueblo para la atención, prevención y gestión de conflictos sociales

Cabe aclarar que es difícil formular conclusiones acerca del porcentaje de cumplimiento de los instrumentos institucionales destinados a la atención, prevención y gestión de conflictos sociales a partir de la información reportada por las INDH, pues estas no presentan datos objetivos que permitan elaborar un análisis cuantitativo. Además, el cuestionario no ha establecido previamente variables que permitan establecer ese porcentaje.

No obstante, según la información reportada, se conoce que las Defensorías del Pueblo de Brasil, Ecuador, Guatemala y Portugal no cuentan con instrumentos específicos para lidiar con situaciones de conflictividad social; no obstante, estas instituciones siguen procedimientos internos para el análisis y atención de quejas que reciben. En el caso de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, esta utiliza el sistema SICS, que ofrece ventajas para el ordenamiento y sistematización de la base de datos sobre conflictos sociales, así como para el seguimiento de la evolución del conflicto y la elaboración de análisis preventivo.

La Defensoría del Pueblo de Colombia, por su parte, cuenta con el Formato de Identificación y Seguimiento de Conflictos - Protestas Sociales “SA-P07-F06” y con un sistema de registro de las acciones de acompañamiento de protestas sociales y de mediación de conflictos sociales en el sistema de información “Visión Web ATQ”. De la respuesta brindada por este organismo se desprende que la intervención de la institución colombiana es efectivamente solicitada en la mayoría de las situaciones de conflictividad social del país.

Por otro lado, por las respuestas del procurador para la defensa de los derechos humanos de El Salvador, se sabe que los instrumentos y la metodología utilizados por esa institución han tenido un impacto positivo en la prevención de situaciones que podrían resultar en conflictividad social, como manifestaciones y reivindicaciones. También señala que la organización de la mediación en mesas de diálogo entre autoridades y la población ha resultado en concluido en acuerdos de resolución de conflictos. Sin presentar elementos cuantitativos, se menciona como ejemplo de éxito la mesa de negociación para las demandas de los veteranos de guerra y excombatientes, el 27 de julio de 2017. Esto indica, a su vez, su uso regular.

En el caso de Perú, la Defensoría del Pueblo elabora desde abril de 2004 un reporte mensual que contiene información actualizada sobre conflictividad social a nivel nacional y que es conocido por las 38 oficinas de la institución. Este reporte constituye un importante instrumento de gestión de la conflictividad social en dicho país, utilizado por las autoridades, los investigadores, la academia y por la población en general.

A falta de conclusiones cuantitativas, se puede anotar que se observa que las instituciones que poseen instrumentos internos dedicados al tratamiento, la prevención y la gestión de conflictos sociales hacen una apreciación positiva de la utilización de dichos instrumentos y de los resultados. Esto no significa que el resto de las instituciones (Brasil, Ecuador, Guatemala y Portugal) no tengan logros en su actuación. Por sus respuestas, se puede saber que las instituciones de estos cuatro países también intervienen con éxito en situaciones de conflictividad social. En todo caso, la adopción de los instrumentos internos constituirá una buena práctica.

Es de destacar el caso de la Defensoría del Pueblo de Perú, que procesa y difunde mensualmente la información relacionada con la actividad en el campo de los conflictos sociales a través del boletín informativo “Reporte mensual de conflictos sociales” que tiene relevancia para las autoridades nacionales y la sociedad civil.

3.6 Conclusiones

De acuerdo con el trabajo realizado y compilado, se ha podido identificar los diferentes enfoques institucionales, modelos y prácticas de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales teniendo en cuenta un enfoque de derechos humanos. Con ello se intenta fortalecer el rol del Ombudsman en Conflictos Sociales.

Este trabajo reúne información brindada por ocho instituciones de Ombudsman, miembros del grupo temático FIO sobre conflictos sociales (Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, y Perú, PFDC de Brasil, PDH de Guatemala, PDDH de El Salvador y a la Oficina del Proveedor de Justicia de Portugal), lo que ha permitido reflexionar sobre los modelos de intervención y prácticas institucionales en conflictos sociales, así como formular conclusiones y recomendaciones que compartimos con el propósito de que este ejercicio de reflexión contribuya a la colaboración y el aprendizaje entre los miembros.

De manera particular:

- La **DP de Bolivia** concluye que, a partir de compartir las buenas prácticas con las distintas Defensorías del Pueblo y una vez identificadas las metodologías de intervención en un conflicto, se sabe que hay entre ellas diferencias, pero a su vez similitudes enmarcadas en los mandatos de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, que permiten la resolución pacífica de los conflictos. Asimismo, considera que, una vez compartida la información sobre los instrumentos con que cuenta cada institución, sean estos normativos y/o técnicos, es de suma importancia la articulación de las INDH para la transmisión de información y la asistencia técnica. Esta debe tener como base fundamental la constitución de una Red Iberoamericana en Conflictos Sociales - FIO, desde donde se generen los espacios necesarios para la elaboración de un plan estratégico, donde se desarrollen metodologías de intervención que, si bien pueden ser homogéneos, también respondan a las realidades sociopolíticas y económicas de cada país, en pos de la defensa los derechos humanos que siempre están en peligro de ser vulnerados en los conflictos sociales. Asimismo, precisa que, en el caso del conflicto del Municipio de Mapiri y como en casi la totalidad de los conflictos presentados en Bolivia, la cultura de la violencia se ha antepuesto a la cultura del diálogo. Esta situación implica un doble esfuerzo a la hora de la intervención

defensorial ya que no solo debe abrir las puertas del diálogo, sino también trabajar en la recomposición de las relaciones sociales a mediano y largo plazo. En ese sentido, se han ido desarrollando reuniones donde han participado autoridades y dirigentes locales para recomponer las relaciones buscando soluciones desde el diálogo abierto y sincero. En ese contexto y a partir de los instrumentos trabajados desde la Defensoría del Pueblo, se ha gestionado el conflicto de manera pacífica. Bolivia reitera que a partir del trabajo realizado por este grupo temático FIO como experiencia inicial, al compartir las buenas prácticas desde un marco normativo y/o técnico, se evidencia la necesidad de conformar una Red Iberoamericana en Conflictos Sociales - FIO que genere los instrumentos necesarios para la intervención y resolución pacífica de los conflictos suscitados en cada país. Dentro la metodología de trabajo para el posconflicto, se deben generar estrategias para realizar el seguimiento y monitoreo de la situación tomando como base el Sistema de Información en Conflictos Sociales (SICS), que permite, por ejemplo, la convocatoria a reuniones de autoridades locales y dirigentes de organizaciones sociales, la solicitud de informes a autoridades sobre la situación del conflicto, visitas in situ para conocer la realidad y el desarrollo del conflicto hasta su resolución.

- Para la **DP de Colombia**, los mecanismos que tienen los países de la FIO para intervenir en los conflictos sociales son diversos en su contenido y niveles de desarrollo. Así, existen algunos países que aún no tienen metodologías y actúan desde la experiencia; otros, que cuentan con protocolos específicos, y aquellos que cuentan incluso con sistemas de información para sistematizar y hacer seguimiento a los logros de la intervención. Sin embargo, a pesar de las diferencias, hay consenso en que la intervención no se trata solo de una fase del conflicto social, sino que es un proceso que parte de la identificación temprana y comprende el monitoreo, la atención a sus manifestaciones, la instalación de mesas de diálogo, la firma de acuerdos y su seguimiento. Finalmente, es siempre transversal a este proceso un enfoque de derechos humanos, eje de la actuación defensorial en materia de conflictos sociales. La práctica institucional seleccionada por la DP de Colombia presenta un caso interesante de estudio, pues visibiliza la forma de atender uno de los conflictos más relevantes de la dinámica social de este país: el conflicto agrario. Además, demuestra que un conflicto de carácter nacional tiene connotaciones particulares en cada territorio en donde se manifiesta, lo que demanda que los entes de competencia territorial y nacional actúen de manera coordinada. En este sentido es conveniente que en los procesos de intercambio de prácticas que se realizan desde la FIO siempre se cuente con la visión de los funcionarios que atienden en el territorio las conflictividades. Igualmente, debido a la importancia del conflicto en mención y su constante manifestación y escalamiento por los presuntos incumplimientos de las entidades del Estado, se hace necesario que, desde el trabajo que viene adelantando la FIO, se puedan trazar lineamientos que debería implementar el defensor del pueblo en el seguimiento de los acuerdos.

- La **DP de Ecuador** indica que las INDH de la FIO cuentan con un marco normativo que les permite de manera directa o indirecta intervenir en conflictos sociales desde el marco de sus competencias a fin de proteger y promover los derechos humanos. Este aspecto ha permitido consolidar el trabajo y la intervención de las Defensorías en conflictos sociales. También destaca que las directrices de intervención en manifestaciones permitieron fortalecer el trabajo de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el marco de sus competencias para precautelar que en las manifestaciones se respeten y garanticen los derechos humanos. Cabe resaltar que el rol de la Defensoría fue el de proteger a las personas. Estas directrices permiten también identificar la actuación de la Defensoría en los casos en los que se detecten posibles abusos de la fuerza pública y violaciones de derechos humanos. Asimismo, cabe destacar que, desde el 2017, esta Defensoría cuenta entre sus ejes de trabajo con el eje de protección de los derechos humanos en crisis humanitarias y conflictos sociales y se encuentra definiendo algunas acciones en estos temas. Para Ecuador es importante identificar el rol de intervención de las Defensorías del Pueblo en conflictos sociales, generar protocolos de intervención y actuación de las INDH para estos casos y establecer mecanismos de alerta temprana que permitan una actuación oportuna y efectiva de las INDH en el marco de sus competencias. Asimismo, considera importante articular acciones entre las Defensorías del Pueblo y definir estrategias de intervención de las INDH en materia de conflictos sociales tomando en consideración las particularidades y especificidades del contexto de cada país. La DP de Ecuador indica que es importante el trabajo articulado de las Defensorías del Pueblo a fin de socializar las buenas prácticas identificadas. Esta coordinación ayudará al fortalecimiento en materia de conflictividad social de las Defensorías como instituciones nacionales de derechos humanos.

- En opinión de la **Oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala**, en las intervenciones en conflictos sociales es necesario contar con protocolos y rutas de atención. Asimismo, resulta indispensable que dichas herramientas se difundan al interior de la institución y que se capacite constantemente al personal. En toda intervención, es necesario que, además de conocer las herramientas, se cuente con conocimiento del área, se realice el control de contactos y se sigan protocolos de seguridad. La Oficina del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala opina que en las intervenciones en conflictos sociales se deben realizar las siguientes acciones: reducir la rotación de personal, revisar periódicamente los protocolos, observando que se ajusten a las necesidades actuales, y contar con personal que tenga facilidades para desplazarse, que cuente con medios de comunicación y protocolos de seguridad. Opina que en las intervenciones en conflictos sociales se deben realizar las siguientes acciones: reducir la rotación de personal, revisar periódicamente los protocolos, observando que se ajusten a las necesidades actuales, y contar con personal que tenga facilidades para desplazarse, que cuente con medios de comunicación y protocolos de seguridad.

- La **DP de Perú** indica que, de la información proporcionada por las diferentes Defensorías que forman parte de este grupo, se puede concluir que la mayoría cuenta con algún instrumento específico de gestión para el registro y monitoreo de conflictos sociales. En los casos de Ecuador, Guatemala y Portugal, si bien no hay una referencia a un instrumento particular, se toman como referencia los instrumentos generales para el registro y seguimiento de los casos que llegan a sus oficinas. Esto es una oportunidad para que los países que cuenten con instrumentos específicos le compartan su experiencia y en conjunto puedan generar instrumentos que mejoren el trabajo de las Defensorías. También expresa que el haber incorporado como un órgano de línea de la institución a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad e instrumentos como el protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales, el Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO), entre otros, así como el publicar mensualmente un reporte mensual de conflictos sociales en el Perú desde abril de 2004 ha brindado un bagaje importante en el personal de la Defensoría del Pueblo de Perú que le permite ser un referente institucional en la prevención y gestión de los conflictos sociales. Uno de sus principales aportes importantes al país. También señala que el uso de la tecnología le ha permitido ir perfeccionando los instrumentos de monitoreo y gestión, lo que ha hecho posible cruzar información de diversas fuentes permanentemente, ofrecerla al ciudadano y a las instituciones en tiempo real, acceder a información de donde se ha producido un conflicto, el estado en el que se encuentra, la entidad competente, la fase del conflicto, el tipo, entre otros datos. Por otro lado, Perú destaca la pertinencia de promover espacios de coordinación presencial entre las Defensorías a fin de poder socializar la experiencia de la generación y aplicación de los instrumentos de registro y monitoreo de conflictos sociales y, a partir de ello, generar propuestas para que las instituciones de acuerdo con sus propias realidades puedan incorporarlos. Para **la** DP de Perú, conocer las experiencias de otras Defensorías ayudará a seguir mejorando el sistema implementado en el país, pues existen problemas comunes como la conflictividad socioambiental vinculada a las actividades extractivas o casos relacionados con actos de corrupción, entre otros. Un foro público en alguno de los países ayudaría a compartir las buenas prácticas de las otras Defensorías y enriquecer el trabajo nacional.

- El **Provedor de Justicia de Portugal** precisa que la actuación preventiva evita la efectiva afectación de los derechos de las personas y tiene menor costo para la institución, en recursos materiales y humanos. Portugal precisa que los conflictos con relevancia social tienen naturaleza compleja e implican la armonización de intereses y derechos distintos como, por ejemplo, la garantía del ejercicio del derecho a la huelga y la protección de los derechos de los consumidores. La composición de estos conflictos es facilitada por la apertura de canales de comunicación entre todos los actores involucrados; por ello, es relevante asegurar autoridades y departamentos gubernamentales competentes. El Proveedor de Justicia recomienda reforzar los mecanismos de prevención y alerta temprana adecuados al tipo de conflicto en cuestión (laboral, salud, transportes), al sector en que se produce y a su ámbito territorial. El Proveedor de Justicia de Portugal recomienda establecer, sobre todo para la resolución de conflictos relacionados con derechos económicos, sociales y culturales, espacios de diálogo o de mediación (por ejemplo, un grupo de trabajo) con los distintos actores implicados, tanto públicos como privados.

- Para la **PDDH de El Salvador**, el trabajo realizado por las Defensorías permite visibilizar las diferentes experiencias en el abordaje de los conflictos sociales, actuación que tiene como base la vigencia, protección y garantía de los derechos humanos. Este rol se sustenta jurídicamente, en gran medida, en la Constitución y en las leyes que establecen sus competencias y/o facultades. Por otro lado, se busca un mejor abordaje a través de la adopción de buenas prácticas y mecanismos de intervención en la fase en que se presenta cada situación de conflictividad. Así se busca evitar que la problemática se convierta en violenta y, además, permite encontrar soluciones pacíficas entre los actores involucrados. También señala la importancia de que las Defensorías cuenten con un protocolo de intervención a nivel regional que estandarice las diferentes líneas de acción ante un conflicto social. Este debe incluir un sistema de monitoreo constante que permita anticipar este tipo de situaciones y adoptar mecanismos de protección que aseguren encontrar soluciones no violentas y sostenibles cuando ya se produjo el conflicto. La PDDH de El Salvador señala la importancia de que las Defensorías cuenten con un protocolo de intervención a nivel regional que estandarice las diferentes líneas de acción ante un conflicto social. Este debe incluir un sistema de monitoreo constante que permita anticipar este tipo de situaciones y adoptar mecanismos de protección que aseguren encontrar soluciones no violentas y sostenibles cuando ya se produjo el conflicto.

- Por su parte, la **PFDC de Brasil** advierte que la interlocución con las personas o grupos afectados por conflictos sociales constituye parte fundamental de su rol como Defensoría. Además de la prevención, por medio de protocolos y de diálogos permanente (fórum), la reacción a situaciones adversas depende de la amplia utilización de sus atribuciones judiciales y extrajudiciales. Sin embargo, es fundamental crear nuevos mecanismos de monitoreo y sistemas de alerta temprana a fin de que su actuación pueda ser más efectiva. Destaca que el trabajo realizado por las Defensorías permite visibilizar las diferentes experiencias en el abordaje de los conflictos sociales, actuación que tiene como base la vigencia, protección y garantía de los derechos humanos. Este rol se sustenta jurídicamente, en gran medida, en la Constitución y en las leyes que establecen sus competencias y/o facultades. Por otro lado, se busca un mejor abordaje a través de la adopción de buenas prácticas y mecanismos de intervención en la fase en que se presenta cada situación de conflictividad. Así se busca evitar que la problemática se convierta en violenta y, además, permite encontrar soluciones pacíficas entre los actores involucrados. Para Brasil, el diálogo con otras experiencias en Iberoamérica permite un mejor conocimiento sobre buenas prácticas en lugares que poseen muchas semejanzas con la de Brasil. La PFDC propone que la interlocución con las Defensorías sea permanente y permita intercambios en otras oportunidades; y destaca la necesidad de que las Defensorías desarrollen sistemas permanentes de monitoreo que permitan una actuación preventiva y reactiva eficaz. La PFDC debe adoptar mecanismos que garanticen la elaboración de protocolos y la creación de estrategias de intervención en los conflictos por medio de alertas tempranas y estímulos al diálogo.

Anexos

Fichas Técnicas sobre Prácticas Institucionales para la prevención y gestión de conflictos

BOLIVIA - Intervención defensorial en conflicto en el Municipio de Mapiri

Nombre de la institución (país)	Defensoría del Pueblo de Bolivia
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Unidad Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	El Municipio de Mapiri está ubicado en la provincia Larecaja, en el departamento de La Paz. En este lugar, surgió un conflicto entre pobladores del municipio, trabajadores y directivos de la empresa minera "La Deseada". El conflicto se inicia con la demanda de los pobladores a la empresa de no haber realizado obras que beneficien a la comunidad como parte de su responsabilidad social empresarial. El 20 de noviembre de 2016, a partir de la convocatoria del delegado regional Yungas, se produjo la primera reunión de acercamiento entre las partes en conflicto que dio como resultado un acta de consenso firmada por los representantes de ambos sectores. Se convocó a una nueva reunión que se llevó a cabo el 24 de noviembre del mismo año. A partir del diálogo planteado por la Defensoría del Pueblo para resolver el conflicto de manera pacífica, se establecieron los primeros acuerdos que deben ser cumplidos por ambos sectores. El 8 de diciembre de 2016, a causa de las denuncias hechas por los medios de comunicación, se realizó un viaje al Municipio de Mapiri. Los pobladores habían tomado la concesión minera, lo que derivó en un enfrentamiento entre pobladores y trabajadores de la empresa y en la coacción sobre el alcalde por parte de comunarios, como medida de presión. El hecho se habría generado por el incumplimiento de la empresa del acta de consenso del 24 de noviembre. El defensor del pueblo y el equipo de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad se hacen presentes en el lugar de los enfrentamientos. Se busca un acercamiento a través de reuniones con cada una de las partes. Se hace una solicitud pública a los dos sectores para iniciar el diálogo, siempre y cuando se depongan actitudes hostiles. Se convoca a las autoridades municipales, a los representantes de la empresa minera "La Deseada" y a los dirigentes de la población. Tras 14 horas de negociaciones con dirigentes cívicos, vecinales y representantes de la empresa, el 9 de diciembre se abrió un camino para arribar a una solución y se acordó un nuevo encuentro en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de La Paz. El 14 de diciembre, el defensor del pueblo junto a autoridades del Municipio, dirigentes cívicos, vecinales, de comunidades campesinas y el concesionario de la empresa minera, Crisólogo Sánchez, suscribieron un acta de consenso en la que se establece: a) la ejecución de proyectos sociales a favor de la población de Mapiri y b) el resarcimiento de daños ambientes causados por la actividad minera. En la gestión 2017 se han realizado varias reuniones de seguimiento al conflicto.

<table>
<tr><td>Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)</td><td colspan="4">• Demandantes: pobladores del Municipio de Mapiri.
• Interés: realización de obras en beneficio de la población en el marco de la responsabilidad social empresarial y el resarcimiento de los daños causados por la actividad minera.
• Demandado: empresa minera “La Deseada”, que se negaba a negociar con los pobladores del Municipio.</td></tr>
<tr><td>Grupo vulnerable afectado por el conflicto</td><td colspan="4">Pobladores del Municipio de Mapiri, en general; mujeres, niños, niñas y adultos mayores, en particular.</td></tr>
<tr><td>Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto</td><td colspan="4">• Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
• Ley de Minas n.° 535
• Ley de Gobiernos Autónomos Municipales No. 482
• Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia a personas en condición de vulnerabilidad, DUDH, PIDCP, PIDESC, DADH, CADH.</td></tr>
<tr><td>Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto</td><td colspan="4">• Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
• Artículo 218-222.
• Ley n.° 870 del defensor del pueblo.
• Artículo 5-3.
• Artículo 14-1.
• Artículo 23-f</td></tr>
<tr><td>¿En qué competencia o función de la DP se ubica la BP?</td><td colspan="4">------------------------</td></tr>
<tr><td>¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman?

¿Con que propósito?

¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?</td><td colspan="4">Se realiza desde que se toma conocimiento por medio del monitoreo de noticias. Se confirma la denuncia con los pobladores de Mapiri y el delegado de la representación defensorial de los Yungas.

Se busca cumplir con la Constitución Política del Estado y con las atribuciones encomendadas en el marco de la prevención y gestión pacifica de la conflictividad.

La problemática del derecho a una vida digna y los derechos a la salud y al trabajo.</td></tr>
<tr><td>Objetivo de la BP</td><td colspan="4">Prevenir la violencia y gestionar el conflicto de manera pacífica en el marco de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Extensión o localización de la BP</td><td>Nacional</td><td colspan="2">Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2"></td><td>X</td></tr>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">1) Detección y monitoreo del conflicto.
2) Análisis de situación y planteamiento de estrategias de intervención y prevención de la escalada de conflicto.
3) Intervención primaria y gestión pacifica de la conflictividad.
4) Intervención secundaria socialización de acuerdos que faciliten futuras reuniones de acuerdo a una ruta crítica.
5) Seguimiento a los acuerdos suscritos, mediación en caso de incumplimiento.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">Derecho a la vida, a la salud y al trabajo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">8 de noviembre de 2016</td><td colspan="2">En curso</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Se cumple el Acta de Consenso, donde la Empresa Minera La Deseada se comprometió a realizar obras en el Municipio, siendo las mismas sujetas a control social y seguimiento de la DP.</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP (experiencia)	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? Se logró la pacificación de la zona como también dar inicio al diálogo constructivo, plasmado en actas de concesos.
	2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? Sí, se requieren estrategias en el marco de la prevención del conflicto y la gestión y protección prioritaria de los derechos humanos de sectores vulnerables. 3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP? Para el tratamiento de la prevención y gestión pacífica del conflicto, se parte de una metodología general en base a la inferencia inductiva-deductiva, que va del ámbito general a lo específico y se retroalimenta de los insumos recogidos en el monitoreo y gestión con actores sociales, tomando en cuenta siempre una ruta crítica de atención prioritaria a la vulneración de derechos humanos de sectores vulnerables. 4) En el proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? • Órdenes de despacho. • Comunicaciones internas. • Informes. • Firmas de acuerdos de consensos. • Intervención del defensor del pueblo, en última instancia.
	5) ¿Cuáles fueron los actores participantes (funcionarios institucionales, sociedad civil, medios de comunicación, sector privado, sector público, otros)? • El Defensor del Pueblo, personal de la Unidad Nacional de Prevención y Gestión Pacifica de la Conflictividad, el delegado regional de Yungas. • Emisoras de radios locales, canales de televisión y prensa escrita. • Autoridad jurisdiccional administrativa minera. • Policía Nacional. • Gobierno Autónomo Municipal de Mapiri. • Empresa Minera “La Deseada”. ¿Qué alianzas se realizaron para el desarrollo de la BP? Se realizaron acciones de coordinación interinstitucional entre instancias públicas que derivaron en la alianza *ad hoc* para la resolución pacífica del conflicto concreta.
	6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP (humanos, profesionales, financieros, logísticos)? • Recursos humanos: defensor del pueblo, miembros de la Unidad Nacional de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y chofer. • Elementos técnicos: materiales para la logística (coche, gasolina, teléfonos celulares, computadoras, impresoras, papel, etc.). • Recursos económicos: pago de viáticos y otros para las contingencias en la intervención en el conflicto. ¿Se necesitó cooperación externa? No. 7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP? Enfoques: en derechos humanos, plurinacional – intercultural y de manera transversal en prevención y gestión pacífica de la conflictividad. 8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)? • Dificultades: la distancia del lugar de los hechos, las posiciones encontradas de los dos sectores en el conflicto, las visiones (extractivista - económico y proteccionistas de la madre tierra) encontradas de los actores en conflicto. • Debilidades: la limitada capacidad de recursos materiales y los medios de comunicación deficientes, ausencia de un actor local proactivo. 9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? • Construir una metodología para intervenir de manera propositiva y pacífica en conflictos de alta peligrosidad, buscar puntos en común en base a estrategias, escucha activa y mediación. • Activa coordinación interinstitucional con las instancias públicas, para dar respuestas integrales a los sectores en conflicto.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica (experiencia)	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. Se considera que la presente experiencia es una BP en el sentido de que se estudió el tema previamente y se siguió una serie ordenada de pasos que pudieron bajar la tensión en la zona y llegar a un acuerdo que hasta hoy se cumple. En ese sentido, se ha prevenido eficazmente hechos de violencia y a la vez se ha mediado para que las partes lleguen a un acuerdo que fortalezca la relación entre los sectores y la búsqueda de soluciones mediante el diálogo. Mencione los criterios sobre los cuales se decidió la selección de esta buena práctica/ experiencia: eficiencia económica, eficacia, respuesta institucional, precepción ciudadana, etc. Se seleccionó por la eficiencia en el resultado, la metodología de prevención y de gestión pacifica de la conflictividad; también por la percepción de la ciudadanía de Mapiri sobre la actuación de la Defensoría del Pueblo. ¿Cuáles son las fuentes de información que sustentan la descripción de la buena práctica (informes institucionales, resoluciones, documentos de gestión, etc.)? • Cartas • Informes técnicos • Actas de Consensos • Fotografías • Notas de prensa Adjunte la documentación que ilustre la descripción de la BP. Ver el anexo.
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	La percepción de autoridades, pobladores del municipio y representantes de la empresa minera "La Deseada" es positivo. A la fecha, acuden a la Defensoría del Pueblo en caso de algún tema que estuviera mal interpretado y pendiente. Las instituciones públicas que estuvieron involucradas en el conflicto también ven de manera positiva la actuación de la Defensoría del Pueblo y la reconocen como interlocutora válida.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	Es la pacificación de la zona, el trabajo que ahora se autogestiona desde el municipio y con la empresa minera dentro el posconflicto.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sí, es sostenible porque implementa una metodología inductiva-deductiva, que va del ámbito general al específico, desde un enfoque de derechos humanos que para este caso fue la base para la resolución del conflicto a través del diálogo. En la actualidad, a partir del trabajo de la Defensoría del Pueblo, en el municipio se han abierto espacios de diálogo para resolver las controversias que podrían presentarse.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique	Sí, es replicable puesto que se siguieron una serie de pasos que llevaron a entender y actuar en el conflicto de manera idónea.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP?	No.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	Despiertan nuestro interés las gestiones del conflicto de Colombia, Ecuador y Perú por el manejo de la conflictividad y los instrumentos con lo que cuentan. En el primer caso, además por su manejo en la intervención en conflictos armados.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	------------------------

1. Se anexa Acta de consenso.

ACTA DE CONSENSO

EN SALA DE REUNIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA ZONA SAN PEDRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ SIENDO HORAS 10.00 DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2016 LOS REPRESENTANTES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, EL TITULAR DE LA ATE LA DESEADA DE MAPIRI SR. CRISOLOGO SANCHEZ ASISTIDO POR SU ABOGADA DRA. IVETTE MORALES MERILES, DR. MIGUEL ÁNGEL BERRIOS MONJE ALCALDE MUNICIPAL DE MAPIRI, HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE MAPIRI, PRESIDENTE DEL COMITÉ CÍVICO DE MAPIRI, LA FEDERACIÓN REGIONAL ÚNICA DE TRABAJADORES Y COMUNARIOS CAMPESINOS DE MAPIRI, JUNTA DE VECINOS DE MAPIRI, COMUNIDADES DE TUIRI, VILLA MAROMA, CHILIZA, DESPUÉS DE RATIFICARNOS LOS SIGUIENTES OCHO ARTÍCULOS DEL ACTA DE CONSENSO FIRMADO EN FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2016 EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CIUDAD DE LA PAZ:

1.- TANTO EL TITULAR DE LA ATE LA DESEADA COMO LAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y LOS AFECTADOS PRESENTARAN ANTE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LOS PROCESOS Y ACTUADOS JUDICIALES ANTE EL MINISTERIO PUBLICO PARA SU POSTERIOR EVALUACIÓN JURÍDICA. SE FIJA EN FECHA 9 DE ENERO de 2017 UNA REUNIÓN EN PREDIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A PARTIR DE HORAS 09:00, PARA ANALIZAR CASO POR CASO PROCESOS JURÍDICOS POR PARTE DE LA ATE LA DESEADA. AL 27 DE DICIEMBRE DE 2016 AMBAS PARTES HARÁN LLEGAR LA DOCUMENTACIÓN DE LOS ACTUADOS ANTE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

2. EL TITULAR DE LA ATE LA DESEADA REALIZA LA REMOCIÓN DEL CARGO Y DEL LUGAR DEL TRABAJO AL ING. JOEL PARRA DE NACIONALIDAD EXTRANJERA COMO ADMINISTRADOR DE LA ATE LA DESEADA, EN ATENCIÓN AL VOTO RESOLUTIVO DE LA POBLACIÓN DE MAPIRI, A PARTIR DEL 24 DE NOVIEMBRE. EL DOCUMENTO QUE RATIFICA TAL DECISIÓN SERÁ PRESENTADA POR LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LA ATE LA DESEADA EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA. ,

3. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ENVIÓ EL 24 DE NOVIEMBRE UNA NOTA A LA AJAM PARA QUE CERTIFIQUE Y ACLARE SOBRE LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS MINEROS DE LAS CUADRICULAS EMILY Y EMILY 2. ESTE

1

DOCUMENTO DEBE SER SOCIALIZADO CON TODOS LOS ACTORES PARA SU CONFORMIDAD.

4.*ENMARCADA EN LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ATE LA DESEADA SE GARANTIZA LA EJECUCIÓN POR UN VALOR DE BS 1,800,000.- LOS CENTROS EDUCACIONALES DE COMPUTACIÓN PARA BENEFICIAR A 6 ZONAS DE MAPIRI (UNIDADES EDUCATIVAS DE CAÑA PAMPA, GOTARDO KÁISER Y 16 DE JULIO EJECUTADOS, Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LAS COMUNIDADES YACURA, CHAROPAMPA Y SANTA ROSA POR EJECUTARSE); DESDE EL MES DE FEBRERO DE 2016 LA ATE LA DESEADA OTORGA LAS POSEADAS A LAS MUJERES Y PERSONAS DE TERCERA EDAD PARA FACILITAR MEDIOS DE SUSBSITENCIA A ESTA POBLACIÓN VULNERABLE. PARA EL EFECTO SE FIRMO ACTA DE CONSENSO CON LAS SEÑORAS BARRANQUILLERAS, ACTA QUE DEBE SER SOCIALIZADA CON LAS ORGANIZACIONES SOCIALES DE MAPIRI; SE PROYECTA EL ENLOSETADO DE LA AV PRINCIPAL DE LA POBLACIÓN DE MAPIRI CON UN VALOR DE 3 MILLONES DE BOLIVIANOS, CON INICIO DE OBRAS DE FORMA INMEDIATA DESPUÉS DE LA FIRMA DE CONVENIO CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNIPAL DE MAPIRI Y LA ATE LA DESEADA, FRUTO DE UNA REUNIÓN TÉCNICA Y JURÍDICA CONSENSUADA CON LAS ORGANIZACIONES SOCIALES, LA MISMA QUE SE REALIZARA EL DÍA 14 DE DICIEMBRE DE 2016 A HORAS 09.00 EN AMBIENTES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

5. LA ATE LA DESEADA GARANTIZA EL RESPETO A USOS Y COSTUMBRES DE LAS COMUNIDADES Y SE COMPROMETE A REPONER Y MINIMIZAR LOS DAÑOS AGRÍCOLAS EN COMUNIDADES RURALES ALEDAÑOS A LA CONCESIÓN.

LA ATE LA DESEADA APOYARA CON PROYECTOS A LAS COMUNIDADES AFECTADAS PARA RESARCIR DAÑOS EN ESTAS UNIDADES PRODUCTIVAS.

PARA TAL EFECTO SE EFECTUARA UNA REUNIÓN DONDE SE DETALLEN ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS (RELOCALIZACIÓN DE CHUTES, DESCARGAS DE DESMONTES EN ORILLAS DE RIO, RENCAUSAMIENTO DEL RIO, y OTROS) PARA REDUCIR IMPACTOS, ENTRE LA ATE LA DESEADA Y LAS COMUNIDADES PARA CONCILIAR LAS DEMANDAS DE LAS COMUNIDADES TUIRI, VILLA MAROMA, CHILIZA, EL DÍA 11 DE ENERO DEL 2017 EN LA COMUNIDAD TUIRI A HORAS 09.00, DONDE AMBAS PARTES PRESENTARAN PROPUESTAS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS. LA ATE LA DESEADA SE COMPROMETE A NO REALIZAR LOS DESMONTES EN ORILLAS DEL RIO COLINDANTE CON LA COMUNIDAD TUIRI, DE FORMA PROVISIONAL HASTA QUE SE REALICE LA INSPECCIÓN IN SITU EL 11 DE ENERO DE 2017.

2

6. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y LA ATE LA DESEADA PROMOCIONARAN LA SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS HUMANOS EN LA POBLACIÓN DE MAPIRI (ÁREA RURAL Y URBANA), EN CONFORMIDAD A LA NORMATIVA VIGENTE.

7. EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL LA ATE LA DESEADA RATIFICA LA ACTIVIDAD DE LAS POSEADAS A FAVOR DE LA MUJERES Y ADULTOS MAYORES SIN DISCRIMINACIÓN ALGUNA. SE AUTORIZA LOS DÍAS MARTES, JUEVES DE HRS 12.00 A 13.00, Y SÁBADO DE 08.00 A 09.00 HRS A LA TERCERA EDAD. LA ATE LA DESEADA DEBE ORGANIZAR ESTA ACTIVIDAD, TENIENDO COMO INSTITUCIÓN COADYUVANTE AL COMITÉ CÍVICO Y OTBS DE MAPIRI (DOS REPRESENTANTES POR INSTITUCIÓN). ACLARANDO QUE LOS ACCIDENTES SERÁN ASUMIDOS DE MANERA PERSONAL, DEBIENDO COORDINAR CON AUTORIDADES LOCALES Y LA ATE LA DESEADA ANTE CUALQUIER EVENTUALIDAD. ASIMISMO SE GARANTIZA LA NO AGRESIÓN Y EL RESPETO MUTUO DE AMBAS PARTES, PUDIENDO ESTABLECER SANCIONES PARA DICHO FIN.

8. LAS ORGANIZACIONES SOCIALES, LAS COMUNIDADES RURALES Y LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO DE MAPIRI GARANTIZAN EL RESPETO A LOS TRABAJOS REALIZADOS Y POR REALIZAR POR LA ATE LA DESEADA DENTRO SU TITULARIDAD, SIEMPRE Y CUANDO LA ATE LA DESEADA CUMPLA CON EL ACTA DE CONSENSO Y LA NORMATIVA LEGAL EN ÁMBITO MINERO.

9. LA ATE LA DESEADA ACLARA QUE DEJA SIN EFECTO LA DENUNCIA MANIFESTADA A TRAVÉS DE NOTA DE FECHA 8 DE DICIEMBRE DE 2016 DIRIGIDO A LA PRENSA Y REDES SOCIALES EN CONTRA DE AUTORIDADES Y DIRIGENTES DE MAPIRI, DEBIENDO OTORGAR SATISFACCIÓN PUBLICA EN LOS MISMOS MEDIOS PUBLICADOS EN EL TRANSCURSO DEL DÍA SEÑALANDO LA NO EXISTENCIA DE LA DENUNCIA REFERIDA.

ES DADO EN LA SALA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE LA PAZ A LOS CATORCE DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISÉIS, FIRMANDO LOS PRESENTES EN ESTA REUNIÓN AL PIE DE LA PRESENTE ACTA.

Crisólogo Sánchez
CI: 188315-LP.

David Alonzo Tezanos Pinto Ledezma
DEFENSOR DEL PUEBLO

3

2. Fotos del proceso.

2.1. Defensor del pueblo llama a deponer las hostilidades y a entablar una mesa de diálogo para evitar más hechos de violencia.



2.2. Defensor del pueblo de Bolivia junto a la concejal y al alcalde de Mapiri.



2.3. Firma del acuerdo de pacificación el 9 de diciembre de 2016 en la localidad de Mapiri, en el momento más tenso del conflicto.





BRASIL Protocolo interinstitucional de atuação para garantia de direito de manifestação e ocupações estudantis em estabelecimentos de ensino

Nombre de la institución (país)	Ministério Público Federal (Brasil).
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão.
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	• Ocupações dos campi das Universidades Federal e Rural de Pernambuco, da Faculdade de Direito do Recife, dos campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), decorrentes de movimento nacional de ocupação de estabelecimentos de ensino em protesto a medidas do governo federal que afetarim políticas públicas de educação, sobretudo a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) nº 55 (anteriormente nº 241), que está em tramitação no Senado Federal, bem como contra a Medida Provisória (MP) 746, que propõe a reforma do Ensino Médio e o projeto escola sem partido. • A prática se insere no momento em que as ocupações estavam ocorrendo e havia tentativas por parte das universidades ou do Poder Público de criminalizar as manifestações ou retirar os estudantes à força dos estabeleicmentos.
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	• Reitores de universidades: defesa do patrimônio público da universidade e do funcionamento regular. • Estudantes – garantia do direito de manifestação como evento político-constitucional. • Polícia militar – órgão executor de decisões judiciais de desocupação. • Associações em defesa da liberdade de expressão. • Defensoria Pública. • Ministério Público Federal (PFDC).
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	• Estudantes.
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	• Exercício dos direitos constitucionais de reunião e de livre manifestação por parte de estudantes, com respaldo no artigo 5º, incisos IV, IX e XVI da Constituição Federal, e representam participação democrática dos principais destinatários das políticas de educação em discussão. • Dever do Estado de promover e incentivar a educação sempre visando ao pleno desenvolvimento da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania, nos termos do artigo 205 da Constituição Federal. • Princípio da gestão democrática do ensino, previsto no artigo 206, VI, da Constituição Federal, que pressupõe a participação das comunidades escolar e local, pais, professores, funcionários e estudantes, sempre com observância do diálogo e da negociação. • Educação: princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, segundo dispõe o artigo 2º da Lei n.º 9.394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).
Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto **¿En qué competencia o función de la DP se ubica la BP?**	• Dever de defesa da ordem jurídica e do regime democrático. • Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014: do Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências. • Atribuição do Ministério Público Federal para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, atuando na defesa dos direitos difusos e coletivos, na defesa judicial e extrajudicial dos cidadãos, nos termos do art. 5º, III, “b” e “e”, art. 6º, VII, “c”, da Lei Complementar nº 75/93 e dos arts. 127 e 129 da CF/88. • Nos termos do artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar 75/93, compete ao Ministério Público: “Expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito, aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis”.

<table>
<tr><td>¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman?

¿Con que propósito?

¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?</td><td>A intervenção do ombudsman ocorre no momento em que as ocupações estavam no seu auge e havia um impasse quanto às possibilidades de diálogo.
O Poder Público oscilava entre a não atuação e a tentativa de violar o direito de manifestação, por meio de ações violentas ou retirada à força dos estudantes, ou mesmo coerção indireta.</td></tr>
<tr><td>Objetivo de la BP</td><td>Tratar as ocupações de estabelecimentos de ensino do estado por estudantes como um evento político–constitucional, e não um evento criminal, sem prejuízo de apuração, administrativa e criminal, no caso de eventuais abusos e da prática de ilícito.</td></tr>
<tr><td>Extensión o localización de la BP</td><td><table><tr><th>Nacional</th><th>Regional</th><th>Local</th></tr><tr><td></td><td>X</td><td></td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td>O protocolo contém aspectos essenciais para o tratamento das ocupações como exercício regular de um direito.
Com isso, há o compromisso das partes de respeitar, oportunizar e dar prioridade ao processo democrático de negociação, dando margem ao desenvolvimento do diálogo entre estudantes - ocupantes ou não - e profissionais das instituições de ensino para solução pacífica do impasse, sempre prezando pela urbanidade e cordialidade no trato entre os negociantes.
Outro compromisso não se valer meios de coação, visando à desocupação sem ordem judicial, tais como: corte de água, de energia, impedir entrada de alimentos, utilização de sinais sonoros, etc.
Priorização do diálogo: o diálogo deve priorizar o máximo possível a compatibilidade entre o direito de livre manifestação dos estudantes e o respeito a funcionalidades dos prédios ocupados.
Em caso de tentativa judicial de retirada dos esudantes, os signatários se comprometem a requerer a intimação do Ministério Público, como fiscal da ordem jurídica, e da Defensoria Pública, bem como a realização de audiência de conciliação, antes de eventual concessão de medida liminar, salvo, quanto ao requerimento de audiência, nos casos de risco iminente e concreto à vida, à integridade física e/ou ao patrimônio público.
Em caso de eventual decisão judicial, os signatários se comprometem a requerer prazo razoável para a desocupação voluntária das unidades de ensino e a apenas requerer utilização de força policial para desocupação forçada após frustradas as etapas de negociação, com acompanhamento do Ministério Público Federal e da Defensoria Pública da União em ambos os casos.
A atuação da Polícia Militar será pautada pela adoção de providências necessárias para garantir o fiel cumprimento da ordem judicial para o quê a Força Policial venha a ser requisitada, primando pela segurança de todos os envolvidos no evento, dentre eles: os agentes de segurança, oficial(is) de justiça, membros do MP, segurança dos estudantes – sejam favoráveis ou contrários à manifestação –, para impedir conflitos entre estudantes ou cidadãos com posições divergentes entre si, coibir a violação à integridade física e mental de todos e eventuais danos ao patrimônio público.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td>Direito à liberdade de expressão, direito de manifestação, direito à educação.</td></tr>
<tr><td>Fechas de inicio y término de la BP</td><td><table><tr><th>Inicio:</th><th>Termino / Fecha prevista para su término:</th></tr><tr><td>28/11/2016</td><td>Indeterminado.
Como as ocupações já se encerraram, atualmente não tem havido acompanhamento.</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Estado en el que se encuentra la BP</td><td><table><tr><th>En implementación</th><th>Finalizada</th><th>Interrumpida temporalmente</th><th>Permanente</th></tr><tr><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table></td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP (experiencia)	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? Assegurar o respeito às soluções negociadas em caso de conflitos ou colisões de direitos. 2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? Negociação institucional, convencimento e aproximação entre as partes. Diálogo com estudantes e poder público. 3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP? Promoção de reuniões, apresentação de vantagens do caminho adotado, recomendações.
	4) En el Proceso de implementación ¿Qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? Não se aplica. 5) ¿Cuáles fueron los actores participantes (funcionarios institucionales, sociedad civil, medios de comunicación, sector privado, sector público, otros)? Reitores de universidades, procuradores del Estado, procuradores da república, defensores público, estudantes, representantes de entidades da scoiedade civil. ¿Qué alianzas se realizaron para el desarrollo de la BP? 6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP (humanos, profesionales, financieros, logísticos)? Recursos humanos e financeiros atinentes às realizações de reuniões. ¿Se necesitó cooperación externa? Não.
	7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP? (Enfoque de derechos humanos, de género, intercultural, etc.) Enfoque em direitos humanos clássicos, como a liberdade de expressão e de reunião e manifestação, com a discussão acerca do papel do Estado. Houve também o enfoque na educação.
	8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)? As dificuldades residem na incompreensão sobre a possibilidade de postergação do exercício de direito à educação em situações-limite como esta. Convencimento da importância de assegurar o direito à manifestação.
	9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? O diálogo pode assegurar a aplicação plena de direitos mediante compatibilização, e não apenas uma versão negociada.
Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica o experiencia	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. É uma boa prática porque evita a judicialização de conflitos ou a tentativa de neutralizar a concretização de direitos fundamentais atinentes à liberdade de manifestação. Mencione los criterios que tuvo en cuenta para decidir la selección de esta buena práctica o experiencia: eficiencia económica, eficacia, respuesta institucional, precepción ciudadana, etc. Resposta institucional, percepção cidadã, garantia de direitos mediante o comprometimento e o envolvimento de instituições que estavam inclinadas a adotar posturas violadoras.
	¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica? (Informes institucionales, resoluciones, documentos de gestión, etc.)
	Adjunte la documentación que ilustre la descripción de la BP. http://www.ifpe.edu.br/reitora-do-ifpe-assina-protocolo-de-atuacao-em-relacao-as-ocupacoes--estudantis-1/protocolo-interstitucional-ocupacoes.pdf http://www.mpf.mp.br/pe/sala-de-imprensa/noticias-pe/mpf-pe-reune-entidades-para-assinatura-de-protocolo-referente-a-ocupacoes-de-instituicoes-federais-de-ensino-em-pernambuco
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	Percepção de que participaram de um processo dialogicamente construído, o que garante confiabilidade no cumprimento.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	Evitou reintegrações violentas dos estabelecimentos de ensino e permitiu o livre exercício das ocupações, estimulando a realização do diálogo.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sim, pois indica outros caminhos para a solução de conflitos do gênero.

¿La BP es replicable en otra institución? Explique	Sim, porque este tipo de atuação estudantil já aconteceu em outros lugares/países e pode ensejar reação do Poder Público que não respeite os direitos envolvidos.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP?	Não há conhecimento.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	Sim. Nas práticas da Defensoria do Equador e da Colômbia, tendo em vista o enfoque na identificação de soluções de prevenções de conflitos em protestos (no primeiro caso) e na articulação com a sociedade civil para o alerta de conflitos (no segundo caso).
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	Sem aplicação.

COLOMBIA – Mediación como mecanismo de respuesta ante la vulneración de Derechos

Nombre de la institución (país)	Defensoría del Pueblo de Colombia
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Regional Nariño – Apoyo a grupo de mediación de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	La población campesina colombiana se ubica en zona rural que históricamente ha afrontado incomparables desventajas de desarrollo porque las políticas públicas han tenido un sesgo en lo urbano, de manera que las inversiones públicas siempre han dejado a las poblaciones campesinas y rurales relegadas. Ante esta situación y luego de denunciar algunos incumplimientos frente a lo acordado en movilizaciones anteriores, se gestó una nueva protesta social el año 2016 denominada “Minga Agraria, Étnica y Popular”, en la que varios de sectores de la ruralidad se unen en contra del Plan Nacional de Desarrollo. Según los campesinos, este abre las puertas del país a las empresas transnacionales, impulsa la concentración de tierras, profundiza la privatización de derechos fundamentales como la salud y la educación y propicia la liquidación de las empresas públicas. Además, se protestó contra el incumplimiento del gobierno nacional de los acuerdos pactados en 2013 y 2014 con el sector agrario del país. Adicionalmente, se pretendió evidenciar el abandono estatal en inversión social en el sector rural, con vías terrestres secundarias y terciarias en mal estado, la red hospitalaria pública sin recursos suficientes y la falta de acceso a la educación superior pública y de calidad, falta de financiamiento y formación para el sector. En esta movilización se rechazó la violencia reflejada en homicidios, secuestros y amenazas contra líderes sociales y comunitarios en varios departamentos del país, generada luego de la desmovilización y las guerrilleras. El paro se desarrolló en medio del rechazo de la Ley Zidres, la cual, se aseguraba, facilita la conversión de los campesinos en obreros asalariados de grandes agroindustrias y de corporaciones transnacionales y por la excesiva militarización del territorio, que podría poner en riesgo a la población civil. Aunque esta es una protesta de carácter nacional, esta ficha se concentra en la experiencia del departamento de Nariño al sur occidente de Colombia. La buena práctica se inserta en la etapa de intervención.
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	• Actores: gobierno nacional, gobernación del departamento de Nariño, campesinos y población rural. • Intereses: inversión del Estado en el sector agropecuario, desarrollo rural, cumplimiento de acuerdos anteriores.
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	Campesinos.
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	• Los consagrados en convenios, tratados y pactos internacionales ratificados por Colombia. • Los artículos 64, 65 y 66 de la Constitución Política, que imponen obligaciones específicas al Estado colombiano en relación con los campesinos, teniendo en cuenta las condiciones particulares del campo colombiano y la producción de alimentos. • Los derechos civiles y políticos y los derechos económicos, sociales, culturales y del ambiente. • Los contenidos en la Ley 160 de 1994, por la cual se creó el Sistema Nacional de Reforma Agraria y de Desarrollo Rural Campesino, de la Ley 101 de 1993, entre otras. • Decreto 1071 de 2015. • Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, D.C. • Derechos de los campesinos colombianos.

<table>
<tr><td>Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto

¿En qué competencia o función de la DP se ubica la BP?</td><td colspan="4">Según lo establecido en la Constitución de 1991, en su Artículo 282, el defensor del pueblo debe velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos. Por otra parte, se encuentra la ley 24 de 1992, en que “se establece la organización y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”. Posteriormente, en el Decreto 025 de 2014, se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y en su artículo quinto, algunas de las funciones al defensor del pueblo, que guían su actuar en materia de conflictividad social:
• Artículo 5. Numeral 3: “Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación a los Derechos Humanos y para velar por su promoción y ejercicio. El defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones e informar al Congreso sobre la respuesta recibida”.
• Artículo 5. Numeral 11: “Ser mediador de las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración pública, cuando aquellas lo demanden”.</td></tr>
<tr><td>¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman?

¿Con qué propósito?

¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?</td><td colspan="4">Se realizó desde el momento en que se anunció el paro, cuando a fin de evitar problemas de orden público y la violación de derechos humanos de la población rural, se verificaron las condiciones de la población participante en la protesta.
El propósito fue garantizar el derecho constitucional a la reunión y manifestación pacífica de los ciudadanos.
Se buscó evitar el bloqueo de vías, garantizar los derechos de la población participante en las concentraciones y del resto de la población, promocionar acercamientos entre los líderes del paro y el gobierno nacional y regional.
Se buscó atender la escasa participación de los campesinos en las políticas públicas de desarrollo rural, los incumplimientos del Estado sobre acuerdos previos en materia de inversiones y ejecución de proyectos de desarrollo rural integral.</td></tr>
<tr><td>Objetivo de la BP</td><td colspan="4">Garantizar los derechos de la población campesina, promover el diálogo entre las partes como mecanismo para solucionar el conflicto.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Extensión o localización de la BP</td><td>Nacional</td><td colspan="2">Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">X</td><td>X</td></tr>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo interviene para defender, prevenir y mediar en situaciones que puedan amenazar o vulnerar los derechos humanos, afectar la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a procesos de diálogo que contribuyan a su solución.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">• Derecho a la tierra y al territorio (vinculado al derecho al acceso progresivo a la tierra, al derecho a la adecuación de su tierra, al derecho a la sostenibilidad).
• Derecho a contar con medios de producción agropecuaria (vinculado al derecho a la información, al derecho a recibir servicios de asistencia técnica).
• Derecho a la disponibilidad de productos agroalimentarios (vinculado al derecho al acceso a los insumos, al derecho a definir sus propias estrategias).
• Derecho a la libertad de asociación, opinión y expresión (vinculado al derecho a la libertad de asociación, al derecho a participar en los espacios de política pública, a escuchar y conocer las propuestas de las entidades estatales, al derecho a ser reconocido como un actor social, político y sujeto de derechos).
• El derecho a la libertad de locomoción y la seguridad alimentaria de quienes no participan de la protesta social.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">1 de junio de 2016.</td><td colspan="2">12 de junio de 2016.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Después de una larga jornada de movilizaciones se lograron acuerdos en el marco de unas mesas temáticas, donde se establecieron unos compromisos concertados entre las partes.
Para la verificación y análisis de los avances, se estableció que los campesinos citarán a las partes y entidades involucradas a mesas permanentes de evaluación.</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP (experiencia)	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? • Se atiende de forma directa e inmediata la solicitud de la población rural campesina, haciendo acompañamiento de los principales puntos de concentración del departamento y en las mesas de interlocución entre el gobierno y los manifestantes. • Se interviene en los diferentes espacios para brindar condiciones de respeto y garantía de derechos humanos de los actores participantes. • Se logra el reconocimiento de los campesinos frente al derecho de participar en los espacios de política pública departamental. • La presencia de la Defensoría en los puntos críticos y el diálogo asertivo con los líderes de la protesta logró el levantamiento de los bloqueos a las vías. En consecuencia, el derecho a movilizarse libremente por el territorio del resto de los ciudadanos. • Reconocimiento del campesinado como actor preponderante en las decisiones de desarrollo rural. • Retorno de la población rural participante hasta sus sitios de origen y explotaciones agrícolas.
	2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? Sí, recomendamos: • Comunicación permanente con población campesina y entidades del gobierno, buscando un acercamiento entre las mismas. • Visita institucional a sitios de concentración de población campesina vinculada al paro en las zonas rurales y vías del departamento. • Comunicación con fuerzas de seguridad del Estado presentes en los sitios de concentración para incidir en la garantía de derechos, propender al diálogo y prevenir el uso desproporcionado de la fuerza. • Acompañamiento en calidad de garantes de derechos y de observadores en las mesas de concertación entre las partes. • Es oportuno instalar puestos de mando unificados en los que todas las instituciones pueden monitorear la situación de la movilización en tiempo real y articulan las acciones a desarrollar según las competencias de cada uno. • En general, al interior de una institución como la Defensoría del Pueblo se necesita tener procedimientos que orienten la actuación general de los funcionarios en caso de que se presenten estas expresiones masivas de un conflicto social. 3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP? • La Defensoría realiza una gestión y una actuación inmediata ante las autoridades relevantes, previa solicitud de acompañamiento de las partes intervinientes En este caso, fue a través de medios telefónicos o de redes en la web para facilidad de recepción y atención de intervención de parte de los ciudadanos. • Los funcionarios delegados directamente por la defensora regional efectúan viajes de verificación de condiciones a la zona afectada para captar *in situ* situaciones reales sobre riesgo o vulneración de derechos humanos. • La Defensoría interviene porque la situación evidencia riesgo, amenaza o vulneración de los derechos humanos con población campesina que se encuentra en circunstancias de indefensión o desamparo. • Se acompaña como garante de derechos en la definición de acuerdos para el levantamiento del paro el documento final y la firma de los documentos del acuerdo. • Estos pasos se encuentran establecidos en el procedimiento de mediación en conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo, que es la guía de actuación ante estas situaciones. Si bien este se debe adaptar a las realidades de cada conflicto y territorio, permite tener unas líneas claras de las acciones que debe realizar un servidor de la entidad ante estas situaciones.

	4) En el Proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? • Antes de que se diera el paro, la Defensoría del Pueblo ya había advertido a las entidades competentes sobre el estado de incumplimiento de los acuerdos, solicitando se avanzará en los mismos. • Asimismo, gracias al monitoreo diario que hace la Defensoría, desde hacía meses, se había tomado conocimiento de pronunciamientos de las principales organizaciones campesinas en las que se denunciaban los incumplimientos y advertían sobre un posible paro. • En consecuencia, el 23 de mayo de 2016, a través de un memorando, el defensor del pueblo dio instrucciones a las diferentes dependencias, incluida la Defensoría regional de Nariño, para la actuación defensorial en el marco del paro convocado por la Cumbre Nacional Agraria, Campesina, Étnica y Popular. • En este sentido, con el fin de prevenir violaciones de derechos humanos y proteger los derechos a la libre expresión y opinión, de reunión y manifestación pública y pacífica durante la marcha, la Defensoría del Pueblo fijo actividades, para antes, durante y después de la protesta. Por ejemplo, solicitó que se destinara personal para atender por el tiempo que fuera necesario esta situación.
	5) ¿Cuáles fueron los actores participantes (funcionarios institucionales, sociedad civil, medios de comunicación, sector privado, sector público, entre otros)? Participaron la Gobernación del departamento de Nariño, las Secretarías de Gobierno, de Infraestructura, de Agricultura y Desarrollo Rural, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la Corporación Autónoma Regional de Nariño, organizaciones campesinas a través de la Cumbre Agraria, Campesina, Étnica y Popular, el coordinador nacional agrario y la Defensoría del Pueblo.
	6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP (humanos, profesionales, financieros, logísticos)? ¿Se necesitó cooperación externa? • Transporte a la zona y desplazamiento en vehículos de la Defensoría. • Profesionales permanentes en campo. • Profesionales permanentes en mesas temáticas de concertación. No se requirió cooperación externa.
	7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP? ¿Enfoque de derechos humanos, de género, intercultural, etc.? Se empleó el enfoque de derechos humanos, basado en las normas internacionales y orientado a la promoción y protección de los derechos humanos y al desarrollo humano integral. Este actuar tiene como propósito el análisis de las desigualdades que generan los problemas de desarrollo, corregir prácticas que discriminan y resolver el reparto injusto de poder que obstaculiza el progreso en materia de desarrollo. En este caso, los campesinos constituyen un grupo especial específico en condición de vulnerabilidad por lo que la protección de sus derechos humanos requiere de medidas especiales para asegurar que el estado colombiano los respete, proteja y garantice.
	8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)? El antecedente fue el incumplimiento sistemático de parte del gobierno nacional y departamental de los acuerdos de previos tras los paros agrarios y minga indígena de 2013 y 2014, así como las jornadas de indignación del año 2015 y los pliegos de exigencias presentados en las movilizaciones campesinas del 24 de enero y 17 de marzo de 2016, que paralizaron el país, lo que había minado la confianza de los pobladores rurales frente a nuevos compromisos. La falta de reconocimiento del campesino como actor principal en las políticas públicas de desarrollo rural, que lo aísla del contexto económico de la región y dificulta su análisis sobre las condiciones de financiación de las peticiones y compromisos establecidos con anterioridad. Ya en el marco del paro, las principales dificultades se presentan cuando quienes participan del mismo utilizan medidas como el bloqueo de vías, situación que hace que se radicalice la posición del gobierno y no ceda a negociar fácilmente puesto que se están afectando los derechos de otros ciudadanos. Además, esto genera una constante tensión por una posible intervención de la fuerza pública.
	9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? Los gobiernos nacional y departamental desestimaron la capacidad de movilización de la población campesina, que fue masiva y logró paralizar al país. Los compromisos establecidos con anterioridad en las movilizaciones se hicieron con actores del orden nacional que no representaban los intereses ni a la población campesina regional y local, por lo que establecer mesas regionales en esta negociación podría facilitar el cumplimiento. Estos conflictos escalan debido a la falta de seguimiento oportuno de los acuerdos entre el gobierno regional. La participación activa de las organizaciones campesinas lleva al incumplimiento respecto a estructura e inversión.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica o experiencia	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. La Defensoría fungió como mediadora entre el gobierno departamental y el gremio de campesinos luego del paro agrario que organizaron en el país el 2013 con subsecuentes movilizaciones. El descontento de los campesinos a través de movilizaciones y la toma de vías de comunicación vitales para el desarrollo y movilización del departamento fue una reacción a incumplimientos. Los mecanismos de respuesta de la Defensoría, ante riesgos puntuales de vulneración de derechos, permitieron que de manera ágil se dieran los acercamientos entre las partes, se conciliaran las diferencias y se establecieran los compromisos de análisis en las mesas permanentes, a fin de garantizar los derechos de los campesinos y, en caso de ser necesario, elevar la solicitud de acompañamiento de parte de la Defensoría. Mencione los criterios a partir de los cuales se decidió la selección de esta buena práctica: eficiencia económica, eficacia, respuesta institucional, percepción ciudadana, etc. La respuesta institucional fue inmediata y sin procedimientos que afectaran la atención. El acompañamiento y gestión de la Defensoría como garante de derechos permitió afianzar la imagen y reconocer la participación de la institución en su rol de defensor y promotor de derechos humanos en la región. El conflicto agrario es uno de los que se expresa mediante la protesta social con más fuerza en el país, sin embargo, a pesar de la dimensión del conflicto, la cantidad de población que salió las calles el equipo Regional pudo atenderlo de manera oportuna con el recurso humano y logístico con el que cuenta sin desatender las otras actividades propias de la Defensoría en el territorio. ¿Cuáles son las fuentes de información que sustentan la descripción de la buena práctica? Adjuntar la documentación que ilustre la descripción de la BP. • Las actas de acuerdo entre las partes, que son objeto de seguimiento por parte de las organizaciones campesinas. • El informe final sobre la gestión defensorial en el Paro Nacional Minga Agraria, Étnica y Popular, donde aparecen las actividades propias de la regional Nariño.
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	La alta credibilidad de la Defensoría del Pueblo ante las comunidades y las instituciones es una garantía para los diferentes actores de que fluirá el diálogo entre las partes gracias a su acompañamiento.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	• La garantía del derecho de los manifestantes y el resto de la ciudadanía. • Tanto autoridades como los manifestantes, a pesar de las tensiones, prefirieron los mecanismos del diálogo para canalizar el conflicto. • Retorno de la población rural a sus sitios de origen bajo condiciones dignas.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	En el Estado colombiano, las entidades encargadas de la protección y garantía de los derechos humanos están a la cabeza del Ministerio Público (Defensoría, Procuraduría y Personerías); por lo tanto, son estas entidades, en el orden territorial como nacional, las llamadas a garantizar los derechos en este tipo de conflictos y a buscar salidas a los mismos por medio del diálogo. En ese sentido, sería positivo conocer la experiencia de la Defensoría regional.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique.	Sí, en la otras 35 Defensorías regionales.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	La Defensoría del Pueblo de Colombia está interesada en conocer a profundidad el proceso que permitió, desde el 2004, que la Defensoría de Perú consolidara su reconocido sistema de monitoreo de conflictos sociales: los retos, beneficios, fuentes de financiación, recursos humanos e impacto como garantía de los derechos humanos. Por otra parte, en la buena práctica presentada por la Defensoría del Perú, se mencionan otro tipo de instrumentos para la gestión de conflictos como fichas, matrices de casos, lineamientos de intervención ante conflictos electorales, lineamientos de actuación defensorial en casos de conflicto social, protocolos de actuación defensorial en conflictos sociales, de intervención en conflictos sociales en el contexto de la consulta previa, entre otros. Debido a que actualmente la Defensoría del Pueblo en Colombia se encuentra actualizando sus lineamientos de actuación en conflictos sociales, su protocolo de atención a la protesta social y otros documentos, sería de gran utilidad, conocer los criterios que han sido tenidos en cuenta por la Defensoría de Perú para la elaboración de estos documentos en su país, los retos y aprendizajes en su implementación.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	------------------------

ECUADOR - Directrices para intervención en manifestaciones

Nombre de la institución (país)	Defensoría del Pueblo de Ecuador		
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Dirección General Tutelar		
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	La DPE realiza vigilancia de protestas sociales para precautelar que las manifestaciones se realicen en el marco de los derechos humanos; por ello, surgió la necesidad de elaborar directrices generales para la actuación de funcionarios y funcionarias que realicen dicha vigilancia.		
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	Son la sociedad civil y el Estado.		
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	El documento está elaborado en términos generales para la protección de los derechos de los participantes en una manifestación, quienes podrían ser también grupos de atención prioritaria.		
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	Los derechos principales en el marco de manifestaciones pacíficas son el derecho a la libertad de opinión y expresión y el derecho a la libertad de reunión y asociación. Entre los instrumentos internacionales referentes a esta problemática cabe mencionar: • Consejo de Derechos Humanos. • La promoción y protección de los derechos humanos en el contexto de las manifestaciones pacíficas, A/HRC/25/38, 24 de marzo de 2014. • Declaración de la Alta Comisionada contenida en informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. • Seminario sobre medidas efectivas y mejores prácticas para asegurar la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto de las manifestaciones pacíficas, A/HRC/25/32, 29 de enero de 2014.		
Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto ¿En qué competencia o función de la DP se ubica la BP?	Dentro del marco constitucional, las competencias de la DPE son la protección y tutela de derechos de los habitantes del Ecuador.		
¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman?	Antes, durante y después de la protesta social.		
Objetivo de la BP	Proteger y tutelar los derechos de los manifestantes.		
Extensión o localización de la BP	**Nacional**	**Regional**	**Local**
	X		

<table>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">Cuando la DPE tiene conocimiento de la realización de una manifestación o protesta social, la Dirección General Tutelar de la DPE recaba información sobre datos básicos como lugar, fecha y hora en que se realiza. Después de esto se forman brigadas de funcionarios de la institución con conocimiento de las directrices.
Durante la manifestación, las brigadas realizan el monitoreo y verifican si hubo detención de la fuerza pública para realizar la vigilancia del debido proceso.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">Los derechos principales en el marco de manifestaciones pacíficas son el derecho a la libertad de opinión y expresión y el derecho a la libertad de reunión y asociación.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">N/A</td><td colspan="2">N/A</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td>N/A</td><td>N/A</td><td>N/A</td><td>N/A</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? El principal logro es poseer un instrumento de acciones tempranas para evitar violaciones de derechos humanos durante las manifestaciones y protestas sociales. 2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo como parte de su estrategia para la aplicación de las Directrices para intervención en manifestaciones informa a las instancias correspondientes como por ejemplo el Ministerio del Interior, la Policía Nacional, etc., sobre la actuación de la Defensoría en procesos de manifestación social. 3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para su implementación de la BP? Socialización y difusión del documento realizado por la Dirección General Tutelar. 4) En el Proceso de implementación ¿Qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? En la implementación de la buena práctica es fundamental la coordinación de los equipos de trabajo. La reunión previa con los servidores y servidores donde se comparte la información general de la manifestación, se realiza la distribución de las brigadas, se establecen horarios y se dan las indicaciones finales para la participación en la vigilancia. 5) ¿Cuáles fueron los actores participantes (funcionarios institucionales, sociedad civil, medios de comunicación, sector privado, sector público, otros)? Servidores y servidoras de la DPE. ¿Qué alianzas se realizaron para el desarrollo de la BP? 6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP (Humanos, profesionales, financieros, logísticos) 1. Servidores y servidoras de la DPE. 2. Vehículos institucionales. ¿Se necesitó cooperación externa? No se requirió de cooperación externa para la elaboración de las Directrices para intervención en manifestaciones en virtud que se trata de un documento interno de la Defensoría del Pueblo. 7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP? Enfoque de DD. HH., género, interculturalidad, movilidad humana e intergeneracional. 8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)? No disponemos de esta información. 9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? No disponemos de esta información.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica (experiencia)	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. La elaboración de este documento es de naturaleza preventiva para poder ejecutar acciones inmediatas frente a manifestaciones o protestas sociales.
	Mencione los criterios sobre los cuales se decidió la selección de esta buena práctica: eficiencia económica, eficacia, respuesta institucional, precepción ciudadana, etc. Repuestas institucionales para la protección y tutela de derechos de las y los habitantes.
	¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica? Es el texto "Directrices para intervención en manifestaciones" que consta en *Directrices misionales* que se puede encontrar en el Repositorio Digital de la DPE.
	Adjuntar la documentación que ilustre la descripción de la BP. En la web: http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1382/1/CAS-DPE-001-2016.pdf (pág. 28 y 29).
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	No disponemos de esta información.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	No disponemos de esta información.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sí, las directrices para intervención en manifestaciones están diseñadas de manera general, lo que permite su aplicación a diferentes situaciones.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique	Sí, es replicable en otras INDH.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	No disponemos de esta información.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	A la Defensoría del Pueblo de Ecuador le interesa como buena práctica el sistema de monitoreo de conflictos sociales de Perú, en virtud que la misma permite prevenir la vulneración de derechos. Además, porque desde la Defensoría del Pueblo de Ecuador tenemos como uno de los ejes de trabajo el de protección de derechos en crisis humanitaria y conflictos sociales.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	------------------------

EL SALVADOR Mediación

Nombre de la institución (país)	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Departamento de verificación y observación preventiva y atención a crisis
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto	Contexto social económico.
Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)	Intervención.
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	Actores: • Empresa Vuelos Económicos Centroamericanos (VECA) • Exempleados de la empresa. Tipo de interés: económico social, pues se busca la restitución de derechos laborales.
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	Exempleados de la empresa VECA (más de 230 empleados despedidos).
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	• Constitución de la República de El Salvador. Art. 2,9, 37 Al 52. • Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales. Art. 6,7,8,9, 12. • Código de Trabajo de El Salvador. Art. 53, al 59.
Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto	• Constitución de la República de El Salvador. Art. 194. Romano I. • Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. • Reglamento para la Aplicación de los Procedimientos del Sistema de Protección de los Derechos Humanos.
¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman? **¿Con qué propósito? ¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?**	El momento en el cual la Procuraduría de Derechos Humanos de El Salvador (PDDH – El Salvador), como parte de sus facultades constitucionales y legales, conoce de la situación es en la fase de intervención. Según los hechos, el 22 de enero de 2017, 230 ex empleados de la empresa fueron cesadas en sus labores por la empresa VECA. El propósito de la intervención de la PDDH fue encontrar posibles soluciones a la situación de los trabajadores cesados por la empresa VECA

<table>
<tr><td>Objetivo de la BP</td><td colspan="4">Restitución de derechos laborales y la indemnización respectiva.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Extensión o localización de la BP</td><td>Nacional</td><td colspan="2">Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td>X</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">La buena práctica adoptada fue la “mediación” por ser una alternativa favorable a un conflicto que podía alcanzar mayores proporciones y consecuencias.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">Derecho al trabajo, a la restitución de derechos laborales y a recibir una indemnización justa.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">2 de marzo de 2017.</td><td colspan="2">Durante el mes de abril de 2017, se iniciaron los procesos de indemnización de los trabajadores. A la fecha, estamos en la fase de seguimiento del pago de las indemnizaciones. Se ha programado finalizar hasta diciembre 2017.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">A partir de la mediación de la PDDH-El Salvador, hay un cumplimiento parcial de los acuerdos adoptados por las partes. A la fecha, la empresa VECA viene realizando los pagos de indemnización de los exempleados.</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP

1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica?
Solución pacífica del conflicto y el pago de la indemnización por la cesantía de los exempleados de VECA.

2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles?
Sí, una propuesta de una mediación con posición apolítica, cuyo único fin sea el de ayudar a ambas partes a encontrar una solución concertada.

3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP?
- Se acordó un lugar para dirimir el conflicto.
- Se estableció una mesa de diálogo entre los ex empleados y la parte patronal.

4) En el proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP?
- Brindar la confianza necesaria a las partes.
- Conocer la problemática y las posiciones de las partes.
- Trabajar coordinadamente y aportar posibles soluciones a las diferentes problemáticas.
- Concretar el acuerdo con las partes.

5) ¿Cuáles fueron los actores participantes?
√ Los actores principales fueron la parte patronal de la empresa VECA, que nació en el año 2013 como una alianza de inversión entre el partido del gobierno FMLN y fondos privados de la empresa Alba Petróleos.
√ Los trabajadores cesados.

El conflicto laboral fue interpuesto ante funcionarios del Ministerio de Trabajo de El Salvador, instancia ante la que, en audiencia conciliatoria celebrada el 28 de febrero de 2017, la parte patronal acordó los pagos de respectivos; sin embargo, estos no se cumplieron. Los trabajadores cesados argumentaron desconfianza en dicho Ministerio, acudiendo posteriormente a la PDDH.

6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP?
Los recursos humanos y profesionales de la PDDH: personal jurídico del departamento de verificación, observación preventiva y atención a crisis. En la fase de seguimiento, personal jurídico de la delegación departamental de La Libertad.

¿Se necesitó cooperación externa?
No se necesitó.

7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP?
Enfoque de derechos humanos relacionados con derechos y prestaciones laborales.

8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos?
Los nudos críticos se evidenciaron cuando ambas partes no quisieron ceder. Sin embargo, desde el comienzo de la mediación, se buscó convencer a los afectados que tuvieran la confianza de que se podía llegar a un acuerdo.

9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?
Con la voluntad de concertar de las partes es posible llegar a un acuerdo pacífico. Para ello, es necesario generar la confianza y la objetividad entre las partes.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. • Por la gravedad del conflicto, pues había un grupo de afectaciones de derechos. • Por la reacción oportuna de la PDDH y el acuerdo establecido entre las partes para la restitución de derechos laborales e indemnización justa de más de 230 personas. • Por la legitimación del rol del Ombudsman. • Por la aceptación de las partes, que refleja la credibilidad de la PDDH en el país. Mencione los criterios que lo llevaron a seleccionar esta buena práctica. • El criterio de eficacia, pues hubo una respuesta inmediata de la PDDH. • La percepción que tiene la población de la institución, como parte del poder público emanado de su mandato constitucional y legal. ¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica? Informe de acuerdo entre las partes suscrito el 2 de marzo de 2017. Adjunte la documentación que ilustre la descripción de la BP. Ver Anexos.
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	Las partes se mostraron satisfechas por la intervención de la PDDH, que ha permitido que a la fecha el caso se encuentre en la fase de indemnización a los empleados cesados en sus labores.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	Indemnización por el cese de prestaciones laborales a los más de 230 trabajadores de la empresa VECA.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sí es sostenible porque la PDDH tiene base constitucional y legal para la buena práctica de la mediación, que como en este caso consiguió velar por el respeto y la garantía de los derechos humanos de los más de 230 trabajadores cesados laboralmente.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique	• Oficina de Mediación de la Procuraduría General de la República. • Ministerio de Trabajo y Previsión Social • Sindicatos de diferentes instituciones públicas y privadas. • Juzgados de Paz y de Lo Laboral.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	• La Policía Nacional Civil. • La Asamblea Legislativa. • Ministerios de Educación, Hacienda, Transporte, Seguridad y Justicia, Salud, entre otros.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	Mediación en escenarios electorales, penitenciarios, medioambientales, sociales y comunidades.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	La mediación representa una alternativa ante la complejidad de las sociedades con altos índices de violencia y conflictos.

Anexos

1. Detalle de labores realizadas desde el rol constitucional de observación, verificación y atención de crisis a nivel nacional durante el periodo 2015-2016.

Detalle de diligencias de observación preventiva realizadas y de atención de crisis Del 1 de junio de 2015 al 31 de mayo de 2016				
Unidad	**Observación preventiva**	**Buenos oficios**	**Mediaciones**	**Total**
San Salvador	208	171	617	**996**
La Libertad	43	45	19	**107**
Soyapango	3	53	14	**70**
Usulután	2	1	5	**8**
Cuscatlán	5	1	3	**9**
Santa Rosa de Lima	0	34	8	**42**
Ahuachapán	0	0	1	**1**
San Miguel	2	229	0	**231**
Santa Ana	9	12	4	**25**
Metapán	4	6	3	**13**
La Paz	1	0	1	**2**
San Vicente	0	1	1	**2**
Morazán	0	1	1	**2**
Chalatenango	0	0	6	**6**
La Unión	3	1	0	**4**
Cabañas	3	0	1	**4**
Sonsonate	1	2	2	**5**
Total	**284**	**557**	**686**	**1527**

2. Imágenes de actuación de la PDDH en intervención en diferentes conflictos sociales.













3. Informacion gráfica de la actuación de la Ombudsman de El Salvador.





GUATEMALA - Mediación y Resolución de Conflictos.

Nombre de la institución (país)	Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala		
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Departamento de Incidencia en Políticas Publicas		
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	Contexto social, protección de vidas de personas. Prevención, intervención y gestión.		
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	Actores: • Vicepresidencia de la República de Guatemala. • Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda. • Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. • Consejo científico. Tipo de interés: social, relacionado con la protección de la vida de las personas.		
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	Habitantes que transitan sobre el puente y familias que viven bajo el puente.		
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establece el artículo 1 (protección de la persona), Artículo 2 (deberes del Estado), articulo 3 (derecho a la vida) y 119 Obligaciones del Estado.		
Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto	• Constitución de la República de Guatemala, según artículos 274 y 275. • Ley del procurador de derechos humanos. • En la competencia de la supervisión de la administración pública, según lo establece el artículo 274 de la Constitución del a Republica de Guatemala.		
¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman? **¿Con qué propósito?** **¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?**	Se realiza cuando la Procuraduría de derechos humanos, como parte de sus facultades constitucionales y legales conoce de la problemática y pone en funcionamiento las etapas de prevención, intervención y gestión, mediante las cuales se protege la vida de más de medio millón de personas que transitan en vehículos por dicho puente. El propósito de la intervención de la PDDH fue que las autoridades de gobierno realicen las acciones necesarias para la rehabilitación del puente o construyan uno nuevo, ya que es una arteria principal de entrada a la ciudad Guatemala por la zona del Atlántico.		
Objetivo de la BP	Protección de la vida de los habitantes y locomoción segura para la carga vehicular.		
Extensión o localización de la BP	**Nacional**	**Regional**	**Local**
	X		X

<table>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">Incidencia en la política de las autoridades de gobierno para que desarrollen el programa de ejecución financiera favorable frente a un conflicto que podría alcanzar mayores proporciones y consecuencias.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">• Protección a la vida.
• Circulación segura para los vehículos que transitan sobre el puente.
• Económicos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">15 de febrero de 2016.</td><td colspan="2">Se encuentra en fase de seguimiento.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td colspan="4">A partir de la incidencia, el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, a través de la mediación, ya asignó y presupuestó 40 millones de quetzales para la reparación del puente. Todavía está en fase de estudio el proceso a implementarse, pero hay un cumplimiento por parte de las autoridades de gobierno en protección a la vida de los habitantes.</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? Se logró que las autoridades de gobierno asignen los fondos económicos necesarios para la reparación de la infraestructura. Al ser una vía principal, sin ella la ciudad sufriría de graves problemas de comunicación y se detendría el comercio, ya que por ella transita la mercadería que entra por mar al país. También se podría afectar la vida de las personas que circulan por el puente, así como de las familias que habitan bajo el mismo. 2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? Se estableció una mesa de carácter técnico para hacer seguimiento y fiscalización de las diferentes entidades de gobierno a fin de que apliquen las medidas correspondientes en protección de la vida. 3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP? Se usó mesa de diálogo y análisis. 4) En el proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? • La convocatoria a las partes para que se informaran de cuál era el problema. • Establecer un proceso de supervisión por parte de la PDH. 5) ¿Cuáles fueron los actores participantes? Actores principales: Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, Dirección de Caminos, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, consejo científico, medios de comunicación, universidades del país, alcaldes municipales. 6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP? Recursos humanos y profesionales: delegados de la PDDH. Voluntad política de las autoridades de gobierno para la implementación del proceso y la asignación financiera. ¿Se necesitó cooperación externa? Sí se necesitó cooperación externa. La asignación de Q40 millones para la solución permanente. 7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP? Enfoque de derechos humanos, precisamente en derechos y protección a la vida. 8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)? Los nudos aparecieron en la gestión del Ministerio de Comunicaciones, encargado legal de la reparación del puente. Faltaron fondos financieros para la reparación del puente y equipo especializado para realizar los estudios necesarios. 9) ¿Cuáles fueron la o las lecciones aprendidas? Reafirmar que el diálogo y la mediación son herramientas para buscar soluciones conjuntas.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. • Por la gravedad del conflicto, así como la gran cantidad de habitantes que pueden ser afectados si se desploma el puente. • Por la legitimación del rol de Ombudsman de proteger la vida de los habitantes del país. Mencione los criterios que se tuvieron en cuenta para la selección de esta buena práctica. El criterio de eficacia, pues hubo una respuesta inmediata de la PDH para la protección que tiene la población. ¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica? (Informes institucionales, Resoluciones institucionales, documentos de gestión, etc.) Informes institucionales, estudios realizados por las diferentes universidades, evaluaciones realizadas por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, Resolución emitida por el Consejo científico basado en los estudios realizados del a infraestructura del puente. Adjunte la documentación que ilustre la descripción de la BP. Va como anexo.
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	Las autoridades de gobierno han tenido una reacción obligada por la intervención del PDH en el caso.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	• La realización de los diferentes estudios de la infraestructura del puente que ya estaba caduco. • La atención de las autoridades. • Asignación financiera en el año 2017 para la reparación del puente.
¿La BP es sostenible en el tiempo?	Sí es sostenible por tener la PDH base constitucional y legal para la buena práctica de la mediación e incidencia en la implementación de políticas públicas. Con ello persigue velar por el respeto y la garantía de los derechos humanos de las personas, en este caso la protección de la vida.
¿La BP es replicable en otra institución?	Sí, en las organizaciones sociales que velan por los derechos humanos y las entidades de gobierno ubicadas en el área social.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	Sí, la Secretaria de Asuntos Agrarios y la Universidad Estatal.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	Nos interesan temas de mediación en escenarios, medio ambiente, certeza jurídica de la tierra, límites territoriales, salud, minería, entre otros.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	La mediación en los diferentes conflictos representa una alternativa de solución a los problemas de la sociedad civil con autoridades de gobierno para no llegar a proceso jurídicos o a conflictos violentos.

PERÚ - Sistema de monitoreo de conflictos sociales en el Perú

Nombre de la institución	Defensoría del Pueblo (Perú)
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	La BP se inició en el año 2004, al cuarto año del retorno a la democracia y con grandes expectativas de desarrollo, sobre todo a nivel local. La todavía débil institucionalidad de los gobiernos locales no cumplió esa expectativa y se generaron diversos conflictos sociales, principalmente por demandas contra estos gobiernos. El punto más álgido fue el linchamiento del alcalde del distrito de Ilave en Puno, región mayoritariamente aimara, ubicada al sur del país.
Grupo meta / Beneficiarios de la BP **Perfil de los beneficiarios** **Número de personas a las que llegó la BP**	La BP se implementó con el objetivo de prevenir la vulneración de derechos fundamentales y, según el caso, su restitución. Durante el primer año (2004), se atendieron noventa y tres casos a nivel nacional y, desde entonces, han sido más de mil conflictos sociales. Los beneficiaros han sido todos los actores demandantes, así como aquellos no involucrados directamente, pero que vieron en riesgo sus derechos fundamentales.
Marco normativo a favor del grupo meta	• Constitución Política del Perú. • Ley 26520. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
Marco institucional a favor del grupo meta	• Lineamientos de actuación defensorial en caso de conflictos sociales. • Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales. • Protocolo de intervención en conflictos sociales en el contexto de la consulta previa. • Lineamientos de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales electorales, elecciones regionales y municipales. • Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa.
Problemática que abordó la BP **¿Qué problema pretendió solucionar?**	Conflictos sociales. Se pretendió solucionar la situación de vulneración de derechos de las personas y comunidades, y la situación de riesgo de la gobernabilidad en los tres niveles de gobierno (local, regional y nacional).
Objetivo de BP	Contribuir a la solución pacífica de los conflictos sociales mediante la investigación de las problemas de fondo que subyacen a los conflictos (monitoreo, análisis y gestión de conflictos sociales, y el seguimiento de actas) y mediante el diseño de mecanismos confiables de atención de la conflictividad.

Extensión o localización de la BP	Nacional	Regional	Local
	Perú	**25 regiones**	

<table>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">La Defensoría del Pueblo, a través de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y en coordinación con las oficinas regionales en todo el país (oficinas y módulos de atención defensorial), orienta la intervención defensorial para proteger derechos fundamentales y legitimar los procedimientos democráticos basados en la legalidad y el diálogo.
Frente a los conflictos sociales, la Defensoría despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e mediar a fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar derechos fundamentales, así como abrir el camino a procesos de diálogo que ayuden a solucionar un conflicto social.
Interviene a través de la supervisión preventiva (entrevistas con actores, visitas de inspección, alertas tempranas, Amicus curiae), la intermediación (interposición de buenos oficios, presencia en mesas de diálogo), acciones humanitarias (atención de heridos, verificación de fallecidos) y acciones de defensa legal (verificación de la situación de los detenidos, supervisión de la función policial, fiscal y judicial).
El sistema de monitoreo de los conflictos sociales tiene por objetivo informar, guiar y alertar a las autoridades competentes. Esto lo hacemos a través de herramientas como el reporte mensual de conflictos sociales, boletines, artículos temáticos y de buenas prácticas y la plataforma de trabajo y gestión informatizada (SIMCO).</td></tr>
<tr><td>Descripción de las competencias de la oficina del Ombudsman en relación a la BP</td><td colspan="4">La intervención de la Defensoría del Pueblo (Perú) en el tema de los conflictos sociales se justifica porque:
• se vulneran o ponen en riesgo los derechos de las personas;
• la confrontación violenta afecta la gobernabilidad local, regional y nacional;
• se desfavorece las condiciones para el desarrollo:
• se desestimula una cultura de diálogo.
El Ombudsman interviene dando una opinión influyente e interponiendo sus buenos oficios para lograr un cambio positivo en las políticas públicas, en la restitución de derechos y en la educación ciudadana hacia una cultura de paz. En casos puntuales y a pedido de todos los actores, se interviene como mediador, facilitando diversos procesos de entendimiento entre las partes.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">• Derecho a la vida y la integridad.
• Derecho a la libertad de conciencia, expresión y opinión.
• Derecho a la participación en la vida política, económica, social y cultural de la nación.
• Derecho a la identidad étnica y cultural.
• Derecho a la paz y la tranquilidad.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Abril de 2004.</td><td colspan="2">Se pretende que sea una práctica permanente.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr>
<tr><td colspan="4">Como el conflicto social es parte natural de una sociedad democrática (en la que existen diversidad de intereses y estos pueden ser o percibirse como contradictorios en algún momento), y no está exento de llegar a la violencia (con el riesgo en la vulneración de derechos fundamentales y de la gobernabilidad), la gestión desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo debe ser permanente.</td></tr>
</table>

Preguntas específicas sobre la BP (experiencia)	1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica? Se logró el monitoreo de 1013 conflictos sociales entre abril de 2004 y diciembre de 2016, así como la intervención de la Defensoría del Pueblo a través de 16 902 actuaciones defensoriales.
	2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles? • Sí, estrategias de capacitación permanente de los comisionados en las regiones para evaluar los casos, fortalecer su capacidad de análisis, intercambiar ideas y propuestas de seguimiento, intervención e incidencia. • De cobertura mediática, para visibilizar la opinión de la Defensoría, para llamar a la calma a los actores en contextos de crisis, para informar a la población y actores de manera imparcial sobre los acontecimientos o para dar una opinión técnica sobre el proceso de conflicto y su gestión. • De coordinación interinstitucional con otros sectores del gobierno para poder realizar un trabajo sinérgico, complementario o coadyuvante a la gestión del conflicto por parte de las entidades del Estado encargadas. Además, la Defensoría cumple su rol de supervisar al Estado.
	3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para su implementación de la BP? • Recojo de información primaria a través de fichas, llamadas telefónicas, comunicación electrónica con las oficinas defensoriales y con actores locales e institucionales. • Sistematización de información a través de matrices de casos, de procesos, de intervención de la DP, etc. • Análisis cualitativo y cuantitativo de los casos a través del estudio de casos, tabulaciones, cruce de variables, etc. para identificar tendencias y particularidades de la conflictividad en el Perú.
	4) En el proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP? Se tuvo que aprobar una directiva para abordar la atención de los CS en todas las oficinas defensoriales. La Unidad de Conflictos Sociales se creó bajo de la Primera Adjuntía, pero luego pasó a ser una adjuntía autónoma (órgano de primera línea) a través de un cambio en el reglamento de organización y funciones (ROF).
	5) ¿Cuáles fueron los actores participantes? Funcionarios de la Defensoría del Pueblo. ¿Qué alianzas se realizaron para el desarrollo de la BP? • Con varios ministerios se realizó una alianza de colaboración –en la práctica– a fin compartir información sobre los casos de conflictos y tomar acciones para prevenir y reconducir casos de conflictos a través de mecanismos pacíficos de diálogo como, por ejemplo: Ministerio del Interior, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Cultura, Ministerio de Transporte, Ministerio de Vivienda, Oficina del Primer Ministro, entre otros. • Con varias organizaciones de sociedad civil se realizó una alianza de colaboración –en la práctica– a fin de compartir información, coordinar acciones para prevenir los conflictos sociales. • Con varias universidades se realizó una alianza de colaboración –en la práctica– a fin de recibir colaboración con respecto al procesamiento de la información sobre los casos de conflictos sociales.
	6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP? Se requiere profesionales en las zonas cercanas a donde se desarrollan los conflictos sociales. La Defensoría del Pueblo de Perú cuenta con una red de treinta y ocho oficinas en todas las regiones del Perú y los comisionados de estas oficinas son los primeros gestores y la fuente primaria de información del sistema. Asimismo, se requieren herramientas para la gestión, registro, análisis, intervención e investigación. Estas pueden estar contenidas en una plataforma informatizada o se puede hacer uso de software libre (aunque esto tiene varias desventajas frente a tener un sistema propio). ¿Se necesitó cooperación externa? Durante varias etapas se contó con el apoyo de la cooperación internacional. La implementación del nuevo SIMCO se está haciendo con la colaboración de la Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ).

7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP?
Como entidad encargada de velar por los derechos, el principal enfoque es el de los DD. HH. También se ha trabajado con enfoque intercultural y actualmente se está desarrollando un trabajo para incorporar el enfoque de género.

8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)?
Algunas herramientas del sistema requieren una inversión que fue posible solo con el apoyo de la cooperación internacional (*software*, capacitaciones, material de difusión). Asimismo, se requiere de un marco teórico que sustente la intervención, el registro, la categorización y el análisis, así como un marco institucional para la intervención. Estos son procesos que pueden tomar un tiempo definir.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica

9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?
- Se requiere de un equipo multidisciplinario, capaz de analizar los conflictos sociales desde diferentes miradas profesionales.
- Se requiere una formación continua de los comisionados debido a la rotación de personal.
- Se requiere mecanismos para agilizar el recojo y procesamiento de información debido a la gran carga laboral.
- Se requiere actualizar el marco teórico para estar acorde con los desafíos de la realidad peruana.

10) ¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente.
Esta BP ha sido todo un referente para el país y para Latinoamérica de cómo se puede alertar, prevenir y monitorear los conflictos sociales.
En el contexto actual de continuos cambios políticos y de maduración del cuasisistema de gestión de conflictos en el país, se hace más relevante tener un sistema de monitoreo de conflictos que sea confiable, sistemático e imparcial.

Mencione los criterios por los cuales se decidió la selección de esta buena práctica.
- Referente institucional.
- Impactos positivos en la gobernanza.
- Replicable y relevante para Latinoamérica.
- Confianza de la ciudadanía.

¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica?
- Informes institucionales.
- Reportes institucionales.
- Instrumento de gestión.

Adjuntar la documentación que ilustre la descripción de la BP.
Se adjuntan los siguientes:

A. Informes institucionales:
1) Ante todo, el diálogo. Defensoría del Pueblo y conflictos sociales y políticos (descarga).
2) Los conflictos socioambientales por actividades extractivas en el Perú (descarga).
3) Actuaciones Humanitarias realizadas por la Defensoría del Pueblo con ocasión de los hechos ocurridos el 5 de junio del 2009, en las provincias de Utcubamba y Bagua, región Amazonas, en el contexto del paro amazónico (descarga).
4) Informe defensorial 156: Violencia en los conflictos sociales (descarga)
5) Informe de adjuntía: Intervención humanitaria en situaciones de violencia en conflictos sociales (descarga).
6) Informe de adjuntía: Conflictos sociales y recursos hídricos (descarga).
7) Mecanismo de mediación intercultural (descarga).

B. Reportes institucionales:
1) Reportes mensuales de conflictos sociales (abril de 2004 a abril de 2017): 158 reportes (acceso).
2) Boletín de conflictos.

C. Instrumentos de gestión:
1) Lineamiento de intervención ante conflictos electorales (descargar).
2) Lineamiento para supervisión de consulta previa (descargar).
3) Lineamientos de actuación defensorial en casos de conflicto social (descargar).
4) Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales (descargar).
5) Protocolo de intervención en conflictos sociales en el contexto de la consulta previa (descargar).

¿Cuál es la percepción del grupo meta sobre la BP implementada por su institución?	Es una percepción positiva. La BP es un referente en la gestión de conflictos. La opinión pública, medios de comunicación, funcionarios de los diferentes niveles de gobierno y de la academia hacen referencia a la BP en distintos escenarios y espacios.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	• La BP ha Impactado en la creación y desarrollo de las distintas oficinas de prevención de conflictos a nivel del país, quienes se han inspirado en ella y han replicado las metodologías. • Información de la BP ha sido incorporada en numerosas tesis, artículos e investigaciones de la academia, reportes de medios de comunicación y en la formación de la opinión pública. • La BP ha permitido visibilizar un conflicto, sobre todo de aquellos que se suscitan en el interior del país, solicitando la intervención de las autoridades competentes en atender las demandas ciudadanas.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sí. A pesar de que el sistema de monitoreo requiere una inversión inicial importante y una revisión y actualización periódica; una vez que entra en funcionamiento es sostenible y necesaria.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique	Sí. El Estado tiene la responsabilidad principal en la atención de los conflictos sociales (en los tres niveles de gobierno); no obstante, al ser procesos complejos, los conflictos requieren una gestión preventiva y propositiva. Tener un sistema de monitoreo y alerta temprana ayuda a una gestión oportuna.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	Sí, a nivel de país y a nivel latinoamericano, la academia, el sector público y privado.
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	Sí.
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	-------------------------

Anexo

1. Portada del reporte mensual de conflictos sociales de abril de 2017.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

REPORTE DE CONFLICTOS SOCIALES N.° 158

Abril 2017

Reporte web:
http://www.defensoria.gob.pe/conflictos-sociales/

Correo electrónico:
conflictos@defensoria.gob.pe

ÍNDICE

Jr. Ucayali N.º 388
Lima 01 - Perú
Central Telefónica: (51-1) 311-0300
Línea Gratuita: 0-800-15170

SURGIERON TRES CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS EN EL MES DE ABRIL

- Se da cuenta de 186 conflictos sociales: 133 activos y 53 latentes (**Pág. 5**).
- La mayor cantidad de conflictos sociales que se desarrollan en una sola región se ubican en los departamentos de Áncash (25 casos), Apurímac (21 casos), Cusco y Puno (15 casos cada una) (**Pág.12**).
- Casos en proceso de diálogo: 73 casos (**Pág. 16**).
- Acciones colectivas de protesta: 67 (**Pág. 107**).
- Se registraron dos heridos (**Pág. 110**).

2. Boletín mensual sobre el estado de los conflictos sociales en Perú.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Estado de los
CONFLICTOS SOCIALES

La Defensoría del Pueblo **INFORMA Y ADVIERTE** sobre los riesgos de no atender y conducir oportunamente el conflicto social y **BUSCA ESTABLECER** condiciones favorables para el **DIÁLOGO** La Defensoría del Pueblo **NO RESUELVE** los conflictos sociales **COLABORA, INTERMEDIA, INCIDE, DEFIENDE**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
REPORTE DE CONFLICTOS SOCIALES N.° 158
Abril 2017

Reporte mensual de conflictos sociales

Estado de los conflictos sociales en el Perú durante el mes de abril de 2017

Leer más →

Mapa interactivo de los conflictos sociales

Mapa interactivo sobre el estado, tipología, fases, actividades y competencias gubernamentales de los conflictos sociales

Leer más →

Reporte especial

Reporte de situaciones de potenciales conflictos sociales por los desastres naturales.

Leer más →

Caso sobre buenas prácticas en diagnóstico participativo.

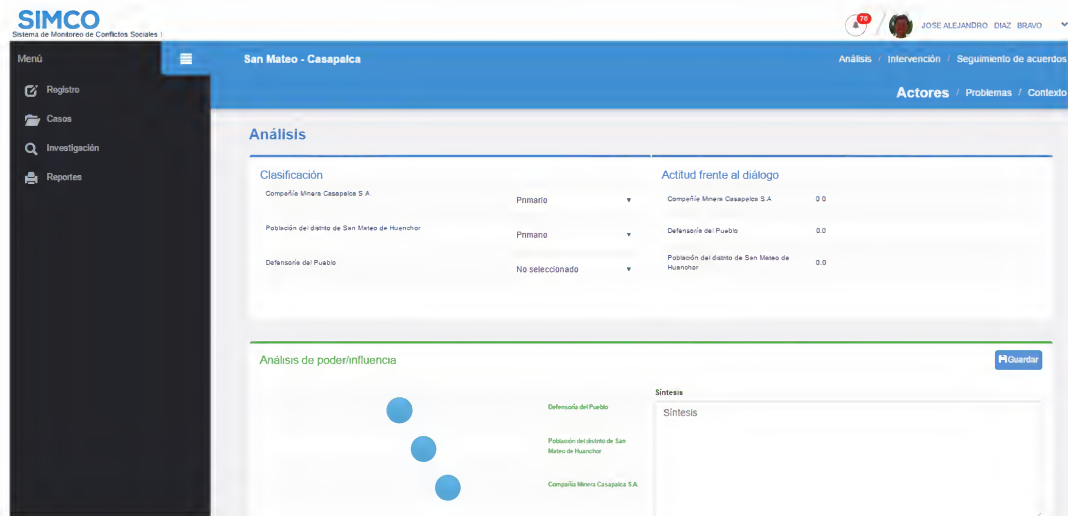
Pallaqueras. Entre piedras y oro. Diagnóstico participativo en las regiones de Arequipa, Ayacucho y Puno.

Leer más →

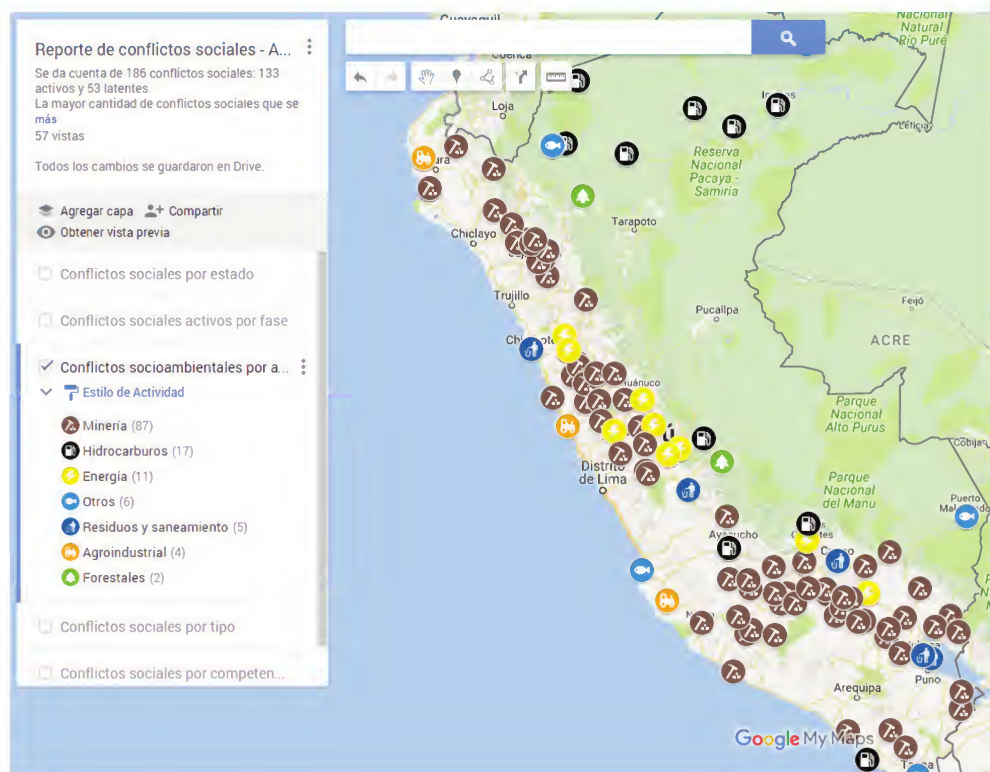
Puedes contactarnos en :

Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

3. Sistema de monitoreo de conflictos sociales.



4. Mapa interactivo del estado de los conflictos sociales al mes de abril de 2017.



5. Web de conflictos sociales.



Conflictos sociales activos

CONFLICTOS SOCIALES ACTIVOS

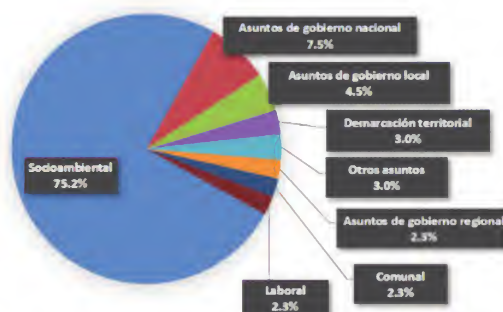
La Defensoria del Pueblo da cuenta de la existencia de 133 conflictos activos durante el mes, de los cuales el 75,2% (100 casos) corresponde a conflictos del tipo socioambiental. Le siguen los conflictos por asuntos de gobierno nacional que representan el 7,5% (10 casos), los conflictos por asuntos de gobierno local que representan el 4,5% (6 casos) y los conflictos por demarcación territorial que representan 3,0% cada uno (4 casos). A continuación el cuadro de distribución de conflictos activos de acuerdo a tipo:

PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES ACTIVOS, SEGÚN TIPO, ABRIL 2017
(Número de casos)

Tipo	N.° casos	%
TOTAL	**133**	**100.0%**
Socioambiental	100	75.2%
Asuntos de gobierno nacional	10	7.5%
Asuntos de gobierno local	6	4.5%
Demarcación territorial	4	3.0%
Otros asuntos	4	3.0%
Asuntos de gobierno regional	3	2.3%
Comunal	3	2.3%
Laboral	3	2.3%
Cultivo ilegal de coca	-	0.0%
Electoral	-	0.0%

Fuente: Defensoría del Pueblo - SIMCO

PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES ACTIVOS POR TIPO, ABRIL 2017
(Distribución porcentual)



Fuente: Defensoría del Pueblo - SIMCO

A continuación se presenta la tendencia de los conflictos activos anualizada:

PERÚ: CONFLICTOS ACTIVOS POR MES, ABRIL 2016-17
(Número de casos)

2016									2017			
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
145	152	152	154	152	146	154	156	156	156	155	140	133

Fuente: Defensoría del Pueblo - SIMCO

PERÚ: CASOS ACTIVOS POR MES, ABRIL 2016-17
(Número de casos)



Fuente: Defensoría del Pueblo - SIMCO

atrás
2/4
Páginas
siguiente

PORTUGAL - Mediación con vistas a gestión de conflicto, a prevención de futuros conflictos y a modificación legislativa

Nombre de la institución (país)	Portugal
Oficina o delegación que desarrolló la buena práctica	Oficina del Proveedor de Justicia (Lisboa)
Contexto social, político y económico en el cual se desarrolla el conflicto **Etapa del conflicto en la cual se inserta la BP (prevención, intervención, gestión, posconflicto)**	Conflicto socioeconómico y laboral. Gestión y prevención.
Actores del conflicto (tipo de intereses, temas o intereses en conflicto)	Actores: • Consumidores (usuarios de transportes públicos); • Trabajadores de empresas de transportes; • Metro de Lisboa; • Ferrocarriles Nacionales; • Instituto de Movilidad y Transportes Terrestres; • Secretaría de Estado de los Transportes; • Secretaria de Estado de la Economía y Desarrollo Regional; • Dirección General de la Defensa del Consumidor.
Grupo vulnerable afectado por el conflicto	Consumidores (usuarios de transportes públicos).
Marco legal o normativo a favor del grupo afectado por el conflicto	Comunicación de la Comisión Europea, COM (2011) 898, de 19 de diciembre, relativa a los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte, en la que se señala que "el derecho de elegir entre el reembolso y el reenvío es incondicional en todos los medios de transporte y se aplica en todos los casos, incluso en el caso de circunstancias extraordinarias".
Marco institucional que respalda la participación del Ombudsman en temática de conflicto	Aunque en las leyes portuguesas nunca se utilice la expresión "mediación", los titulares del puesto de proveedor de justicia siempre considerarán tener un importante papel de pacificación social y por eso nunca dejarán de actuar como mediadores de conflictos.
¿En qué momento se realiza la intervención o participación de la oficina de Ombudsman? **¿Con qué propósito?** **¿Qué problemática se propuso atender o solucionar?**	Gestión del conflicto después de su inicio Resolución y prevención. El proveedor de justicia recibió varias quejas por parte de los usuarios de transporte públicos, en particular de los titulares de abonos mensuales de transporte, afectados por sucesivas huelgas de los trabajadores del Metro de Lisboa y de los Ferrocarriles Nacionales. Se oponen a haber soportado el precio de un abono mensual no utilizado en los días de huelga. La protección de los consumidores debe conciliarse con el derecho constitucional de ejercicio a la huelga por los trabajadores de las empresas de transporte.

<table>
<tr><td>Objetivo de la BP</td><td colspan="4">Solucionar el conflicto y prevenir futuros conflictos.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Extensión o localización de la BP</td><td colspan="2">Nacional</td><td>Regional</td><td>Local</td></tr>
<tr><td colspan="2">X</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Descripción de la BP</td><td colspan="4">El proveedor de justicia apeló al diálogo con las autoridades públicas responsables del sector del transporte por la defensa de los consumidores, instándolas a efectuar estudios y a participar activamente en la mejora de la protección de los derechos de los usuarios del transporte público afectados por las huelgas, conciliándola con el ejercicio del derecho de huelga.</td></tr>
<tr><td>Derechos que pretende proteger o promover la BP a favor de la población meta</td><td colspan="4">Derechos de los consumidores (usuarios de transportes).

Ejercicio del derecho de huelga.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fechas de inicio y término de la BP</td><td colspan="2">Inicio:</td><td colspan="2">Termino / Fecha prevista para su término:</td></tr>
<tr><td colspan="2">2011 - 2012</td><td colspan="2">2017</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Estado en el que se encuentra la BP</td><td>En implementación</td><td>Finalizada</td><td>Interrumpida temporalmente</td><td>Permanente</td></tr>
<tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Explique brevemente.
Se pretende encontrar una solución legislativa que concilie la protección de los derechos de los consumidores y que garantice el ejercicio del derecho a la huelga.
La solución podrá pasar por la prolongación de la duración del bono mensual por un período igual a la duración de la huelga o por la concesión del correspondiente descuento en la adquisición del siguiente bono mensual.</td></tr>
</table>

1) ¿Cuáles fueron los logros de la buena práctica?
Sensibilizar las autoridades públicas responsables por el sector del transporte y por la defensa de los consumidores con el fin de mejorar las garantías de los usuarios afectados por las huelgas de los trabajadores de las empresas de transporte público.

Promover la creación de un grupo de trabajo para estudiar las posibles soluciones y proponer una modificación legislativa.

2) ¿Se requirieron estrategias institucionales? ¿Cuáles?
Fomentar el diálogo entre los departamentos gubernamentales competentes, la administración pública central y las empresas de transportes.

3) ¿Cuál fue la metodología utilizada para la implementación de la BP?
Se utilizó la metodología usual en la apreciación y resolución de quejas: análisis del problema y la información recibida y promoción de contactos con las entidades responsables y los actores participantes.

4) En el proceso de implementación, ¿qué medidas institucionales fueron adoptadas para ejecutar la BP?
Véase la respuesta anterior.

5) ¿Cuáles fueron los actores participantes? ¿Qué alianzas se realizaron para el desarrollo de la BP?
El Secretario de Estado de Economía y Desarrollo Regional encargó a la Dirección General de la Defensa del Consumidor de reunir las contribuciones y sugerencias de los intervinientes arriba indicados.

6) ¿Qué recursos se necesitaron para el desarrollo de la BP?
No se requirieron recursos extraordinarios.

¿Se necesitó cooperación externa?
La Dirección General de la Defensa del Consumidor promovió una consulta a la Red de Centros Europeos del Consumidor (CEC) para conocer las soluciones consagradas en la legislación nacional de los 28 Estados miembros de la Unión Europea, Islandia y Noruega. Posteriormente, reunió con el IMT para discutir las respuestas recibidas.
Actualmente, la Dirección General de la Defensa del Consumidor está concluyendo un estudio sobre el establecimiento de normas destinadas a prevenir eventuales daños sufridos por los usuarios de transportes públicos en resultado de huelgas.

7) ¿Qué enfoques emplearon en el diseño e implementación de la BP?
El de derechos económicos sociales y culturales.

8) ¿Cuáles fueron los nudos críticos (debilidades y dificultades)?
La materia es compleja y envuelve a diversos actores, lo que dificulta encontrar una solución rápida.

La resolución definitiva implica una modificación legislativa.

9) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?
El proveedor actuó como canal de comunicación entre Secretarías de Estado del mismo Ministerio que no se habían articulado previamente en la respuesta al problema.

Preguntas específicas sobre selección de la buena práctica (experiencia)	¿Por qué se seleccionó la experiencia descrita como una BP? Sustente. Constituye un ejemplo del importante papel del proveedor de justicia en señalar lagunas en la legislación, promover la armonización entre departamentos gubernamentales y desarrollar sinergias entre varios actores en la búsqueda de una solución a un problema con relevancia social.
	Mencione los criterios a partir de los cuales se decidió la selección de esta buena práctica. • Respuesta institucional innovadora. • Percepción ciudadana.
	¿Cuál es la fuente de información que sustenta la descripción de la buena práctica?
	Adjunte la documentación que ilustre la descripción de la BP.
¿Cuál es la percepción de los actores dentro del conflicto sobre la BP implementada por su institución?	Se da importancia a la labor del proveedor por conciliar el ejercicio de derechos que pueden colisionar.
¿Cuál fue el resultado o el impacto concreto de la BP?	√ La creación de un grupo de trabajo con distintos atores. √ La realización de un estudio de derecho comparado. √ La promoción de una solución legislativa.
¿La BP es sostenible en el tiempo? Explique.	Sí. La BP no constituyó cargos para la institución. El objetivo es que esta buena práctica pueda ser reproducida en otras situaciones de conflicto, sobre todo las que requieran una solución legislativa.
¿La BP es replicable en otra institución? Explique.	Sí. Se verificó que en la mayor parte de los países consultados todavía no existe marco legal para esta cuestión.
¿Conoce de alguna institución interesada en su BP? ¿Cuál y por qué?	------------------------
¿Esta su institución interesada en otra BP? ¿Cuál y por qué?	------------------------
Observaciones no consideradas en los puntos anteriores	Portugal es una democracia consolidada y, a pesar de tratarse de uno de los países más pobres de Europa, la situación social y política se ha mantenido estables. Así, es difícil para el proveedor de justicia hablar en buenas prácticas institucionales de prevención y gestión de conflictos sociales ya que estos casos normalmente se asocian a situaciones de violencia, conflicto armado o guerrilla. Actualmente, la sociedad portuguesa es multicultural y ha logrado alcanzar una integración pacífica de comunidades africanas y asiáticas (por ejemplo, de la India y de China) tanto horizontal como verticalmente. La presente ficha se refiere a un conflicto relacionado con derechos sociales económicos y culturales que resultó complejo por envolver a diversos actores e implicar cambios en la legislación. La actuación del defensor se mostró esencial en la movilización y armonización de la acción del Gobierno y de otras entidades.

MATRIZ COMPARATIVA: METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN DE LOS OMBUDSMAN EN CONFLICTOS SOCIALES

PAÍS	ROL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN CONFLICTOS SOCIALES (1)	NORMATIVA INTERNA (2)	METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS (3)	TRATAMIENTO POS CONFLICTO (4)	INSTRUMENTOS (5)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS (6)
BOLIVIA	Aportamos al Estado Plurinacional a través de la vigilancia permanente para que en todos sus ámbitos y etapas se respeten, garanticen, promuevan y ejerciten los derechos humanos. La vulneración de estos en el Estado sea que provengan de las instituciones del Gobierno central, las Fuerzas Armadas, la Policía boliviana, los gobiernos departamentales y locales, las instituciones, organizaciones e incluso de los ciudadanos y ciudadanas, atentan contra la decisión del pueblo de construirlo y de sostenerlo.	Ley 870 de diciembre de 2016	Contamos con un protocolo de intervención, un sistema informático de registro de conflictos sociales y alertas tempranas (SICS) y normativa interna que delimita la metodología y posibilita el accionar de la Defensoría. La restitución de las relaciones sociales después de generado el conflicto parte de los preceptos de prevención y transformación del conflicto. En la Defensoría del Pueblo de Bolivia contamos con un protocolo de intervención versión Beta, un sistema informático de registro de conflictos sociales y alertas tempranas y normativa interna que posibilita el accionar de la Defensoría en estos casos. Se adjunta archivos como anexos.	El sistema SICS permite el seguimiento al denominado posconflicto de acuerdo con sus características nos permite ingresar la información periódicamente, hacer seguimiento y presentar información estadística. Asimismo, existe la coordinación de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad con la Adjuntoría para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos, en el cual también se hace el seguimiento a los acuerdos suscritos para evitar su posible vulneración.	El sistema SICS, la coordinación de la Unidad de Prevención y Gestión Pacifica de la Conflictividad. Se adjunta documentación de respaldo.	Sistema SICS: • Facilitar y ordenar la sistematización de la base de datos que se construye día a día con el reporte de conflictos. • El seguimiento a la evolución del conflicto social. • Los insumos para el análisis de posibles escenarios, generando una cultura de prevención del conflicto violento. Los protocolos marcan una línea institucional que sirve como marco interpretativo en casos de prevención, intervención y gestión del conflicto. La normativa interna aporta una guía de actuación y, en caso de incumplimiento, las sanciones respectivas al funcionario.

BRASIL	La Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano del Ministerio Público Federal es un órgano estatal con mandato constitucional y legislativo para proteger y promover los derechos humanos en Brasil. Los distintos oficios del Ministerio Público Federal de Brasil forman una red de defensa de los derechos humanos a nivel nacional donde la PFDC es el órgano central de la Procuraduría General de la República que tiene atribución para articular esa red, teniendo, de esa forma, rol específico para actuar preventivamente en temas relacionados con conflictos sociales.	La Constitución de 1988 otorga al Ministerio Público, en su artículo 129, II, la función que, en el derecho extranjero en general, tiene como tarea el Ombudsman o las Defensorías del Pueblo: velar por el efectivo respeto de los poderes públicos y de los servicios de relevancia pública relacionados con los derechos asegurados en la Constitución, promoviendo las medidas extrajudiciales necesarias para su garantía. La Ley Complementaria n.º 75/93, en sus artículos 11 a 16 y 40 a 42, instituyó en el ámbito del Ministerio Público Federal la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano.	En general, la PFDC de Brasil actúa manifestando su opinión jurídica a los órganos públicos e instituciones privadas involucradas, ya sea para exigir la actuación debida por esas entidades, en el respeto a los derechos humanos, o para establecer un diálogo propositivo con ellas. Además, la PFDC coordina la actuación de los procuradores de los derechos de los ciudadanos, estableciendo con esos órganos del Ministerio Público Federal de Brasil una red para la defensa de los derechos humanos. El defensor del pueblo aún no tiene una metodología de intervención para alerta temprana. Sin embargo, en conjunto con la 6ª Cámara de Poblaciones Indígenas y Comunidades Tradicionales del MPF, la PFDC viene desarrollando el proyecto Sistemas de Alerta Precoz y Respuesta Rápida de Conflictos Sociales (un sistema de alertas tempranas). La iniciativa es inédita en Brasil, donde el proyecto pretende establecer un proceso de respuesta rápida en casos de conflictos sociales y posibles violaciones de derechos de grupos minoritarios, estableciendo redes bien definidas de contacto y de flujo de informaciones y monitoreo del internet y redes sociales para detectar tempranamente los conflictos sociales. También está previsto en el proyecto elaborar un manual de actuación, crear un sistema informativo de alerta y firmar acuerdos de cooperación con órganos asociados, entre otras acciones.	Sí, podemos afirmar que hay una atención y seguimiento por parte de la PFDC en casos de posconflicto social, incluso sin la existencia de una metodología o guía de referencia. Sin embargo, el seguimiento es diferenciado, pues considera la peculiaridad de cada conflicto en un caso concreto.	Foro por derechos y combate a la violencia en el campo: el Ombudsman actúa como agente articulador de los diversos segmentos afectados por la falta de mecanismos estatales de diálogo sobre la realidad campesina. Protocolo interinstitucional de actuación para garantía de derecho de manifestación y ocupaciones estudiantiles en establecimientos de enseñanza. El protocolo contiene aspectos esenciales para el tratamiento de las ocupaciones como ejercicio regular de un derecho. Además, existe el compromiso de las partes de respetar y dar prioridad al proceso democrático de negociación, dando margen al diálogo entre estudiantes -ocupantes o no- y profesionales de las instituciones de enseñanza para solución pacífica del impase, velando por la urbanidad y cordialidad en el caso de los comerciantes.	El foro permite la rápida comunicación y movilización de los actores sociales y de los órganos correspondientes durante situaciones de violaciones de derechos. Por consiguiente, la PFDC puede lograr dar respuestas rápidas de actuación, buscando la responsabilización de los agentes estatales. En cuanto al protocolo interinstitucional sobre ocupaciones estudiantiles, no hay una medición concreta de las soluciones, pero hay indicativos de que la actuación provoca una mitigación de los efectos nocivos que genera una grave violación de derechos fundamentales.

COLOMBIA	Según lo establecido en la Constitución Política de 1991, la ley 24 de 1992 y el Decreto 025 de 2014, el defensor de pueblo no tiene un rol específicamente definido en materia de conflictos sociales. Sin embargo, según lo aquí expuesto, es el garante de los derechos humanos y el mediador en los casos que competan a la entidad.	Constitución Política de 1991, en su artículo 282. Ley 24 de 1992. Decreto 025 de 2014. Art. 12 Resolución 061 de 2014).	Cuenta con un procedimiento de mediación en DD.HH. y DIH (Código SA-P07), el cual tiene como fin “Atender y tramitar las solicitudes de mediación entre el Estado y sus asociados, de oficio o a petición de parte, cuando durante un conflicto se presente amenaza o vulneración de derechos humanos o infracciones al derecho internacional humanitario, a través del establecimiento de un espacio de diálogo que permita una solución satisfactoria para las partes”. El grupo de mediación de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas empezó a realizar un registro diario de acciones relacionadas con conflictos sociales reportadas en diferentes periódicos de cobertura nacional y local. Documento sobre los lineamientos institucionales para la actuación en conflictos sociales y construcción de paz. Base de datos sobre protestas/manifestaciones y conflictividad social en Colombia. (Se adjunta procedimiento y memorando 136 de 2017.)	La Defensoría del Pueblo debe hacer seguimiento a los compromisos de las partes, fijados en los acuerdos que pusieron fin al conflicto. Esto se realiza a través de reuniones de seguimiento.	Formato de identificación y seguimiento de conflictos y protestas sociales (SA-P07-F06). (Se adjunta como anexo). Sistema de información de la entidad Visión Web ATQ. Base de datos sobre protestas/manifestaciones y conflictividad social en Colombia.	La Defensoría del Pueblo es una institución con reconocimiento entre los actores sociales dada la confianza y la imparcialidad que estos perciben en sus actuaciones. Sistema de atención Visión Web ATQ: las gestiones de la entidad son principalmente registradas en informes generales que realiza la dependencia a cargo y en actas de reunión.

PORTUGAL	Los conflictos en los que el proveedor de justicia ha intervenido tienen carácter socioeconómico y laboral.	No existe normativa específica para este efecto.	No existe una metodología institucional para la intervención en conflictos sociales. Se intenta resolver a través del diálogo entre las partes y también por mediación. Sin embargo, el proveedor de justicia interviene por su propia iniciativa en situaciones de manifestaciones populares con el objetivo de garantizar la integridad de los manifestantes contra eventuales abusos de las fuerzas policiales.	En situación de posconflicto, se tiene en cuenta la información facilitada por los actores, así como las noticias difundidas por los medios de comunicación.	Los instrumentos institucionales existentes en la Proveeduría de Justicia para la tramitación, prevención y gestión de conflictos sociales no son distintos de los utilizados para tratar los temas y denuncias presentados a esta institución. Todos los casos se tramitan informáticamente y los datos son usados con fines estadísticos, así como para la elaboración de informes de actividades y para su divulgación en el sentido de sensibilizar a la opinión pública sobre los temas tratados por el proveedor de justicia.	Véase la respuesta anterior.

EL SALVADOR	Velar por el respeto y garantía de los derechos humanos amparados en el artículo 194 de la Constitución de la República, la Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y en los artículos 11, 12 y 61 del Reglamento de Procedimientos del Sistema de Procedimientos de Tutela. Las situaciones atendibles son las siguientes: movilizaciones de personas en calle, concentraciones de personas en lugares públicos o privados, amotinamientos o riñas en centros de detención, toma de edificios públicos o privados, otros que por la tensión entre grupos de personas y autoridades puedan derivar en violaciones a derechos humanos, así como en eventos electorales.	Constitución de la República, artículo 194, romano I. Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos romano I, ordinal 1° de la 11 ordinal 1. Reglamento para la aplicación de los procedimientos del Sistema de Protección de los Derechos Humanos del Sistema de Procedimientos de Tutela, artículo 2, lit. del 61 al 64.	La metodología de intervención de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador se realiza mediante la adopción de mecanismos de protección como la mediación, la instalación de mesas de negociación y conciliación, ante diferentes situaciones de conflictos sociales o demandas de reivindicaciones de derechos de diversos sectores de la población salvadoreña. Monitoreo a nivel nacional. Mediación e instalación de mesas de negociación.	En las intervenciones que ha realizado la PDDH de El Salvador en diferentes conflictos sociales, existe seguimiento de los casos en los cuales aún media el cumplimiento de alguno de los puntos acordados por las partes y es necesaria la verificación en el tiempo establecido.	Protocolo para la atención de crisis penitenciaria, movilizaciones de personas en la calle, concentraciones, toma de edificios y otros casos que comprenden grupos de personas y autoridades que puedan derivar en violaciones a derechos humanos. Plan específico de trabajo en verificaciones de eventos electorales (PVOE). Actividades del PVOE 2014-2015. Criterios para elaboración de mapas de conflictividad. Estrategia para el seguimiento de los compromisos del pacto de no violencia entre partidos políticos promovido por el TSE. Guía básica para el monitoreo de campaña electoral. Pacto de no violencia entre partidos políticos.	La implementación de los instrumentos institucionales y la metodología utilizada por la PDDH de El Salvador han permitido encontrar soluciones pacíficas y de mayor alcance al conflicto; asimismo, han contribuido al mantenimiento del estado de derecho interno de país, por cuanto ha prevenido que algunas situaciones, manifestaciones y/o reivindicaciones sociales se desborden y den lugar a un conflicto como tal. Esto último gracias a la instalación de mecanismos de protección como las mesas de diálogo o negociaciones entre autoridades estatales y la población para llegar a acuerdos importantes de solución del conflicto. Un ejemplo reciente es la verificación e implementación de una mesa de negociación de las demandas de los veteranos de guerra y ex combatientes, el 27 de julio de 2017. (Se anexa comunicado interno.)

GUATEMALA	Los indicados en el artículo 275 de la Constitución Política de la Republica: a) Promover el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia derechos humanos. b) Investigar y denunciar los comportamientos lesivos a los intereses de las personas. c) Investigar toda clase de denuncia que le sean planteadas por cualquier persona sobre violaciones de derechos humanos. Estas funciones se pueden expresar también en estos términos: * **Conciliador**: identifica aspectos en común entre las partes en conflicto. * **Mediador**: facilita espacios de diálogo y respeto entre las partes en conflicto. * **Observador**: se mantiene vigilante, cuando las partes no encuentran acuerdos en común. * **Garante**: asegura que los acuerdos de solución obtenidos mediante el diálogo sean respetados por las partes en conflicto.	Tiene como funciones principales, más no exclusivas, las siguientes: a) Recopilar información de las denuncias. b) Intercambiar y/o sesionar en cualquier momento con el objetivo de establecer prioridades de atención. c) Realizar análisis de los escenarios de riesgo. d) Coordinar acciones específicas. e) Realizar los esfuerzos posibles para mantener el diálogo como opción y referencia en las soluciones, así como el respeto a la integridad de la vida. f) Recomendar e informar al Despacho Superior Estrategias y pasos las amenazas de riesgo interno y externo. g) Tutelar los derechos humanos a través de la promoción de acciones legales, como denuncias penales y acciones de amparo, inclusive acciones a nivel internacional como medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.	El instrumento de alerta temprana se inicia con un seguimiento de monitoreo y verificación de la problemática. Luego, se recibe la alerta a nivel central y, dependiendo de la problemática y el nivel del conflicto, se activan los protocolos institucionales.	Monitoreo a través de comunicación con el liderazgo del grupo de afectado. También se genera comunicación con funcionarios del Estado mediante el intercambio de información.	El instrumento oficial es un expediente que se abre para registrar todo el actuar institucional: informes, oficios, actas y textos legales.	La Republica de Guatemala tiene una ley que obliga a toda institución a documentar y a facilitar información a cualquier ciudadano o institución. La PDH, a través de sus expedientes, mantiene el registro correspondiente, el cual permite en algunos casos aportar información importante al Ministerio Público para su investigación legal.

ECUADOR	El defensor del pueblo de Ecuador, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (1997), puede actuar como mediador en conflictos sometidos a su consideración, siempre y cuando el defensor lo considere procedente y necesario. Además, puede intervenir en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural, atribución que se encuentra reconocida en el Estatuto Orgánico de la DPE (2012).	La Defensoría del Pueblo del Ecuador (DPE), tiene el mandato constitucional de "protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos fuera del país". La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (1997), en su art. 8, prevé como deberes y atribuciones de la DPE el "Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública, siempre y cuando el defensor del pueblo lo considere procedente y necesario". Por otro lado, el Estatuto Orgánico de la DPE (2012) establece como una de las atribuciones institucionales el "intervenir como parte en los conflictos relacionados con la protección de la naturaleza y patrimonio cultural" (art. 9, literal m).	La DPE no cuenta específicamente con una metodología de intervención para casos de conflictos sociales. No obstante, cuenta con directrices para intervenir en conflictos sociales. En ellas se establece como rol de la Defensoría la protección de las personas.	En el caso de las manifestaciones sociales, la DPE, una vez que han concluido las mismas, realiza un informe en el que establece las acciones que se deberían implementar desde la DPE acorde a sus competencias constitucionales, con el objetivo de proteger y tutelar los derechos de las personas.	La Defensoría del Pueblo de Ecuador no cuenta específicamente con instrumentos para registrar los conflictos sociales; sin embargo, en el marco de sus competencias, ha intervenido en los casos de conflictos sociales. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, en 2016, desde la Dirección General Tutelar estableció directrices para la intervención en conflictos sociales. En ellas se establecen directrices generales para la actuación de los servidores públicos de la institución con el objetivo de proteger los derechos de las personas, así como para precautelar que las manifestaciones se realicen en el marco de los derechos humanos. Cabe resaltar que el rol de la DPE es el de protección de las personas; por ello, no interviene como actor dentro de las manifestaciones ni expone a sus servidores si la situación se complejiza.[9] No obstante, en los casos que se adviertan irregularidades en la detención, la DPE, en el marco de sus competencias, activa mecanismos como el hábeas corpus y la vigilancia del debido proceso. (DPE, 2016) La información se encuentra disponible en la web: http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1382/1/CAS-DPE-001-2016.pdf (pág. 28 y 29)	La DPE a través de la implementación de las directrices para intervención en manifestaciones ha activado los mecanismos necesarios para proteger y tutelar los derechos de las personas conforme a nuestras competencias. Además, mediante sus pronunciamientos, ha llamado a la no violencia y ha resaltado la importancia de establecer espacios de diálogo entre todos los actores a fin de fortalecer la democracia en el marco de los derechos humanos.

9. Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2016). Directrices misionales: Defensoría del Pueblo de Ecuador. Período 2011-2016. Quito: DPE. Disponible en: http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/1382

PERÚ	El rol de la Defensoría del Pueblo es la protección de los derechos de las personas en escenarios de conflicto. En este sentido, según la fase del conflicto, existen distintas formas de actuación defensorial. Si bien la Defensoría no resuelve directamente los conflictos, puede gestionar la articulación de las entidades competentes para que intervengan y brinden respuesta fundamentada a quienes tengan demandas pendientes de ser atendidas.	El sustento de la intervención de la Defensoría del Pueblo está en el artículo 162 de la Constitución Política del Perú y en su Ley Orgánica (Ley 26520). Estas establecen que corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos fundamentales de las personas. Por ello, aplica una interpretación de estas normas que permite concluir que la defensoría puede intervenir, en escenarios de conflicto, cuando existe el riesgo de afectar derechos fundamentales como la vida, la integridad física, la salud, el libre tránsito, la propiedad, entre otros. Las modalidades de intervención dependen de la fase en la que se encuentre el conflicto.	La Defensoría del Pueblo de Perú cuenta con un protocolo de actuación en conflictos sociales. Este establece una definición de conflicto social que va acorde con el mandato constitucional de la Defensoría. También, establece pautas para la identificación en caso de conflicto social de actores, problemas, demandas, contexto, fases, tipología, entidad competente y modalidades de intervención. Cabe precisar que la distinción entre conflicto y violencia permite a la Defensoría la identificación de conflictividad social con el Poder Ejecutivo y otras entidades. Ello permite tener una mirada preventiva de la conflictividad y, sobre todo, de escenarios de crisis, ya que identifica los conflictos sociales desde una fase temprana.	La atención del posconflicto es un aspecto de la conflictividad social que se está tratando de introducir en la Defensoría del Pueblo de Perú. Es una tarea a desarrollar en el Sistema de Información Defensorial en Conflictos Sociales (SIMCO).	La Defensoría del Pueblo de Perú se ha venido organizando internamente para la atención de la conflictividad social; para ello, ha elaborado progresivamente los siguientes instrumentos que han permitido trazar las líneas generales de nuestra intervención: - Protocolo de actuación defensorial en caso de conflictos sociales. - Lineamientos de actuación defensorial en casos de conflicto social. - Lineamientos de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales y electorales, elecciones regionales y municipales 2014. - Lineamientos de intervención defensorial con pueblos indígenas de la Amazonía en situación de conflicto social. - Protocolo de intervención en conflictos sociales en el contexto de la consulta previa. - Sistema de Información Defensorial de Conflictos Sociales (SIMCO).	Los instrumentos institucionales para la prevención y gestión de los conflictos sociales que tiene la Defensoría del Pueblo de Perú han permitido que nuestros comisionados a nivel nacional cumplan con una intervención adecuada en los casos identificados de conflictividad. Dependiendo de la fase[10] del conflicto, las actuaciones de supervisión preventiva, intermediación humanitaria y de defensa legal han contribuido con cada una de las regiones. Por ejemplo, solo en el mes de agosto se han realizado 148 actuaciones defensoriales y en lo que va del año 1957.

10. De acuerdo con el "Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo", se identifican como fases del conflicto: la fase temprana, la de escalamiento, la de crisis, la de desescalamiento y la de diálogo.